

E-BOOK

Erhöhen Sie Ihren Inkassoerfolg



Inhalt

3 Einführung

4 Zentralisieren Sie Ihre Kommunikation

- Kundenprofile mit vollständigen Historien und geplanten Maßnahmen 7
- Zugriff auf elektronische Kopien von Rechnungen 7
- Verwalten Sie Ihre Rechnungen und Dokumente 8
- Integrierter Posteingang 8

9 Erhalten Sie volle Transparenz über jedes Kundenkonto

- Eine globale Inkassolösung 10
- Verwalten Sie Kunden und Prioritäten nach Risikoprofil 12
- Integrieren Sie Echtzeit-Kredit- und Risikodaten, um das Kundenmanagement zu unterstützen 13
- Berichterstellung der nächsten Generation für diverse Stakeholder 14
- Transparenz über zu erledigende Aufgaben für Inkassomitarbeiter 17

18 Bringen Sie das Potenzial der KI in Ihren Inkassoprozess

- KI-gestützte Liquiditätsplanung 20
- Passen Sie Inkassostrategien individuell an 21
- Kundenprobleme abwenden 21

22 Automatisieren Sie, was Sie können

- Automatisieren Sie die Zuweisung von Kunden an Verfahren 26
- Ordnen Sie Ihre Verfahren dem richtigen entsprechenden Workflow zu 27
- Beginnen Sie den Tag jedes Inkassomitailleurs mit einer priorisierten Arbeitsliste 28
- Erstellen Sie wiederverwendbare Vorlagen 30
- Nahtlose Verbindungen mit APIs 30

31 Ein Inkassoprozess, den Ihre Kunden lieben werden

- Personalisieren sie ihre Kundenkommunikation 33
- Freundliche Benachrichtigungen, bevor Zahlungen fällig sind 35
- Befähigen Sie den Kunden 35

36 Fazit

Einführung

Sobald Sie mit dem Verkauf von Waren und Dienstleistungen beginnen, müssen Sie die eingehenden Zahlungen sorgfältig überwachen, um sicherzustellen, dass Kunden ihre Rechnungen pünktlich bezahlen.

Bestimmte Maßnahmen müssen nach Überschreiten des Fälligkeitsdatums der Rechnung eingeleitet werden. Und hier kommt das Forderungsmanagement ins Spiel. Der Begriff „Inkasso“ bezeichnet eine Praxis, die es schon seit geraumer Zeit gibt – seit 1620, um genau zu sein –, sodass man meinen könnte, dass inzwischen alle Probleme und Störfaktoren beseitigt wurden. Doch nichts könnte weiter von der Wahrheit entfernt sein. Dennoch gibt es Schritte, die Sie unternehmen können, um diesen Prozess erheblich zu verbessern und zu automatisieren.

Als Inkassospezialist setzen Sie alles daran, offenen Rechnungen bestmöglich nachzugehen und nicht zuzulassen, dass sich zu viele Schulden anhäufen.

Oft ist das Aufgabenspektrum sogar noch umfangreicher: Die Bewertung von Kreditrisiken, die Erstellung von Zahlungsplänen und andere Kreditentscheidungen gehören ebenfalls dazu.

Das oberste Ziel bleibt dasselbe: den Cashflow am Laufen und die Kosten für die Einziehung dieser ausstehenden Beträge in Grenzen zu halten.

Dieser Prozess ist natürlich zeitaufwändig, erfordert viel menschliche Interaktion, ist fehleranfällig und erweist sich oftmals als teuer.

In diesem E-Book stellen wir fünf Schritte vor, mit denen Sie Ihren Inkassoerfolg steigern können. Die Umsetzung dieser fünf Schritte wird Sie auf dem Weg zum Erfolg ein gutes Stück voranbringen. Sie können mehr Kunden mit weniger Aufwand erreichen, die Kundenbeziehungen stärken und den Mangel an Transparenz beheben – und das alles, während Sie schneller bezahlt werden.

Mit Billtrust Collections als Ihrem Partner können Sie das Forderungsmanagement vereinfachen und automatisieren, die Kommunikation zentralisieren, intelligente Inkasso-Workflows entwickeln und Aktivitäten auf jeden Kunden zuschneiden.

SCHRITT 1

Zentralisieren Sie Ihre Kommunikation

Beim Inkassobetrieb dreht sich alles um die Kommunikation mit Ihren Kunden, und er spielt auch darüber hinaus eine Rolle in Ihrem Unternehmen. Sie versuchen herauszufinden, warum bestimmte Kunden Zahlungsschwierigkeiten haben, und bemühen sich, Lösungen für solche Probleme zu finden.

Heutzutage versteht sich die Notwendigkeit von individuell auf den jeweiligen Kunden abgestimmter Kommunikation von selbst. Sie sieht professioneller aus, strahlt Vertrauen aus und hilft Ihnen, schneller bezahlt zu werden.

Der Inkassobetrieb ist keine Insel für sich mehr. Er ist Teil der Kundenbeziehungen und hat beträchtlichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit.

Beim Inkassobetrieb geht es außerdem um optimale Kommunikation zwischen verschiedenen Abteilungen innerhalb des Unternehmens. Er beginnt mit der Kreditabteilung, die versuchen muss zu beurteilen, ob es dem potenziellen Kunden als Unternehmen gut geht und ob er zahlen kann. Aber das ist noch nicht alles. Viel-

leicht müssen einige Bestellungen blockiert werden, da ein Kunde sein Kreditlimit überschritten hat oder weil zu viele Rechnungen fällig sind. Dessen muss sich das Auftragsmanagement bewusst sein.

Das Vertriebsteam kann der Inkassoabteilung helfen, indem es alternative Ansprechpartner findet und zu einer Lösung beiträgt. Es hilft bei der Entscheidung, ob Sie letztlich die Beziehung mit einem Kunden beenden oder eine Lösung finden möchten, um den Kunden auch in Zukunft zu halten.

Eine umfassende Inkassolösung sollte immer die gesamte Kommunikation in einem einzigen Tool organisieren. So können Sie von Vorteilen wie proaktivem Management und kürzeren Kommunikationszeiten profitieren.

Der Inkassobetrieb
ist keine Insel für sich
mehr. Er ist Teil der
Kundenbeziehungen
und hat beträchtlichen
Einfluss auf die
Kundenzufriedenheit.

Kundenprofile mit vollständigen Historien und geplanten Maßnahmen

Alles beginnt mit einem klaren Überblick über den Status der Kunden und damit über alle Inkassoaktivitäten. Wenn sie richtig geführt werden, sind vollständige Kundenprofile ein hervorragendes Mittel zur Förderung der Effektivität von Inkassomitarbeitern.

Über einen einzigen, zentralisierten digitalen Standort können Sie alle vergangenen und aktuellen Aktivitäten und Notizen zu jedem Kunden einsehen. Alle ge-

planten Maßnahmen sind für jeden Kunden sofort sichtbar.

Durch die Protokollierung sämtlicher Kommunikation mit Kunden sowie der internen Kommunikation werden Kundenakten erstellt, die jederzeit eingesehen werden können. Das bedeutet, dass Notizen mit einem Kunden verknüpft werden und nicht mit einer Rechnung. So bleiben auch lange nach dem Verschieben der Rechnungen in das Archiv alle notwendigen Informationen verfügbar.

Zugriff auf elektronische Kopien von Rechnungen

Eine der am häufigsten gestellten Kundenfragen im Inkassobereich lautet (immer noch): „Können Sie die Originalrechnung erneut senden?“

Wenn Sie eine Kopie der Rechnung zur Hand haben, müssen Kunden nicht mehr nach einer ausstehenden Rechnung suchen. Das bedeutet keine Ausreden von Kunden mehr, die sagen, dass sie die Rechnung nicht finden können, und darum bitten, sie erneut zu senden.

Mit einem Hyperlink zur Rechnung in der Mahnung selbst ist Ihr Kunde nur einen Klick von allen Informationen entfernt, die er benötigt. Dies hat auch andere Vorteile. Sie können den Link verfolgen und sehen, ob und wann der Kunde auf den Link geklickt hat.

Als Inkasso-Team müssen Sie keine Zeit mehr damit verschwenden, nach der richtigen Rechnung zu suchen. Sie sollten mit demselben Mausklick wie Ihre Kunden auf alle Rechnungen zugreifen können.

Verwalten Sie Ihre Rechnungen und Dokumente

Wir haben gerade über den Zugriff auf alle Ihre Rechnungen gesprochen. Wenn sowohl bezahlte als auch ausstehende Rechnungen sofort eingesehen werden können und alle Aktivitäten protokolliert werden, erhalten Sie sofort Informationen zu strittigen Rechnungen, Zahlungsverprechen und mehr.

Noch besser ist es, wenn die Rechnungen mit Kunden und Kollegen geteilt werden können, die interagieren und Kommentare abgeben können. Wenn Sie sowohl Kontakte als auch eine Kopie der Rechnungen an einem einzigen, zentralisierten digitalen Ort verfügbar machen, sind diese auf Knopfdruck teilbar.

Integrierter Posteingang

In einer Welt des ortsunabhängigen Arbeitens geben uns Technologie und Software die Möglichkeit, unsere Arbeit zu erledigen. Der Übergang zur Verwaltung von Remote-Mitarbeitern mag überwältigend erscheinen, aber mit der richtigen Technologie kann dies ein nahtloser Prozess sein.

Im Forderungsmanagement ist ein Beispiel dafür der gemeinsame und integrierte Posteingang. Dieser Posteingang bündelt und rationalisiert die gesamte Kommunikation zwischen dem Inkassoteam und den Kunden.

Und das kommt dem Kundenmanagement zugute. Mit einem integrierten Posteingang können E-Mail-Empfänger direkt

von E-Mails aus Maßnahmen ergreifen, z. B. Zahlungen, Zahlungspläne, Zahlungsverprechen, Vorbringen eines Streitfalls etc. Und es ermöglicht Ihnen und anderen Teammitgliedern, bei der Zuweisung von Nachrichten einen Überblick über jeden Kunden zu behalten.

Ein integrierter Posteingang erleichtert die Zusammenarbeit mit dem Rest des Teams. Falls es zu einem Ausfall von Teammitgliedern kommt – krank, nicht im Büro – oder wenn neue Teammitglieder hinzukommen, behalten alle den Überblick über den Inkassobetrieb und können schnell Maßnahmen ergreifen, ohne die Kundenbeziehungen zu gefährden.

SCHRITT 2

Erhalten Sie volle
Transparenz
über jedes
Kundenkonto 

Eine gute Inkassolösung erhöht die Transparenz darüber, wo sich Ihre Außenstände befinden, schlägt die besten Maßnahmen vor, um sie einzutreiben, und hilft Ihnen, potenziellen Cashflow-Problemen einen Schritt voraus zu sein.

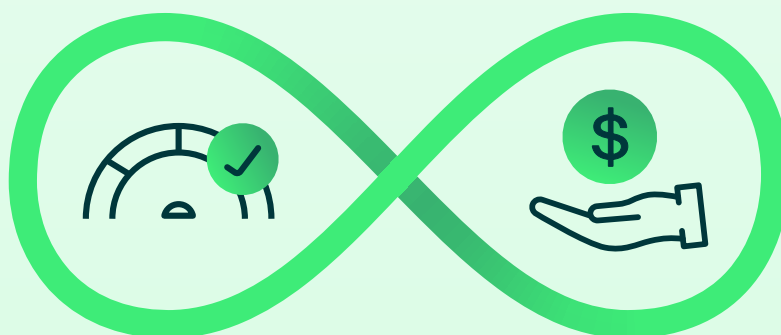
Eine globale Inkassolösung

Heutzutage ist es nicht so einfach, länder- und regionsübergreifend Geschäfte zu tätigen, wie Sie es sich vielleicht wünschen würden. Unterschiedliche Sprachen und komplexe Regierungs- und Regulierungsumgebungen sind echte Herausforderungen. Das gilt auch für den Inkassobereich.

Erst wenn Sie über Echtzeitverbindungen zu Kredit-, Versicherungs-, Bank- und Handelsinformationspartnern in den USA

und der EU verfügen, können Sie effiziente Kreditprüfungen durchführen und genehmigte Kunden automatisch in Ihr CRM- oder ERP-System integrieren.

Jede Inkassolösung sollte verschiedene Sprachen und Währungen unterstützen. Kunden möchten in ihrer eigenen Sprache angesprochen werden. Aber auch die Nutzer der Software selbst können von der Arbeit in ihrer eigenen Sprache profitieren.



Keine zwei Teile des Order-
to-Cash-Zyklus sind enger
aufeinander abgestimmt
als Kredit und Inkasso.

Verwalten Sie Kunden und Prioritäten nach Risikoprofil

Keine zwei Teile des Order-to-Cash-Zyklus sind enger aufeinander abgestimmt als Kredit und Inkasso. Der Inkassoprozess ist das Resultat von Kreditentscheidungen. Wenn schlechte Kreditentscheidungen getroffen werden, leidet Ihr Inkassobetrieb darunter. Deshalb ist Ihr Kreditprozess so wichtig. Ein starker Kreditvergabeprozess trägt wesentlich dazu bei, einen gesunden DSO und eine geringe Säumnis als Prozentsatz der Außenstände aufrechtzuerhalten.

Die Abschätzung von Risiken macht einen großen Teil des Aufgabenbereichs von Inkassomitarbeitern aus. Ob Ihre Rechnungen beglichen werden, lässt sich am besten im Voraus abschätzen, wenn Sie das Kreditrisiko berechnen – es analysieren. Diese Kreditrisikoanalyse gibt Ihnen eine Vorstellung davon, ob Ihr Kunde in der Lage ist, den fälligen Betrag zu zahlen. Mit anderen Worten, sie misst seine Kreditwürdigkeit.

Die Integration von Forderungsmanagement-Software mit Finanzsoftware aller Art und Online-Handelsinformationen ermöglicht es Ihnen, riskantes Verhalten seitens

Ihrer Kunden im Voraus zu identifizieren. Es gibt viele Drittanbieter und Agenturen, mit denen Sie Kreditwürdigkeit und Zahlungsinformationen überprüfen können.

Die übliche Berechnung der Kreditwürdigkeit hat jedoch einen Haken: Ein Unternehmen mit einer niedrigen Kreditwürdigkeit ist nicht zwangsläufig ein schlechter Zahler und umgekehrt. Wirklich tiefgreifende Erkenntnisse ergeben sich, wenn Sie externe Handelsinformationen und Ihre eigenen internen Daten zum Zahlungsverhalten kombinieren. Auf diese Weise erhalten Sie eine 360°-Ansicht des Risikoprofils jedes Kunden und können sich ein genaues Bild vom potenziellen Kreditrisiko Ihres Kunden machen.

Oft werden nur die riskantesten Kunden betrachtet oder als erste umgestellt. Durch die Einbeziehung der Kreditwürdigkeit aller Kunden können jedoch weitere Ergebnisse erzielt werden. Kleinere Unternehmen sollten nicht übersehen werden, da viele kleine Unternehmen in der Regel einen großen Anteil an der Gesamtzahl der Kunden ausmachen.

Integrieren Sie Echtzeit-Kredit- und Risikodaten, um das Kundenmanagement zu unterstützen

Lassen Sie uns ein wenig mehr über die Integration von Kredit- und Risikodaten sprechen. Im Forderungsmanagement beziehen wir alle Arten von Risiken in den täglichen Arbeitsablauf ein, wie z. B. die Gewährung von Krediten, die Überprüfung von Kunden durch Bonitätsprüfungen und die Festlegung von Kreditlimits. Die Herausforderung besteht darin, diese Risiken im Vorfeld zu identifizieren, um rechtzeitig Maßnahmen ergreifen zu können. Schließlich hat ein Kunde, der nicht bezahlt, große Auswirkungen auf Zeit, Geld und Ressourcen.

Prüfen Sie deshalb regelmäßig die Kreditwürdigkeit der Kunden, begrenzen Sie ggf. Kreditlaufzeiten und legen Sie Kreditlimits fest. Diese einfachen Schritte können die Risiken für Ihren Cashflow erheblich reduzieren.

Die manuelle Überwachung von Kreditlimits ist jedoch ein großer Aufwand. Stellen Sie sich die folgenden Fragen. Haben Sie die Zeit und das Wissen, die erforderlich sind, um Ihre Kunden während des gesamten Kreditzyklus zu überwachen? Und können Sie die finanzielle Lage und Zahlungsfähigkeit Ihrer Kunden richtig einschätzen?

Sie können einen endlosen Strom von Benachrichtigungen über Handelsinformationen zu Ihren Kunden vermeiden. Mit der entsprechenden Software, die Informationen von externen Agenturen und Kreditversicherern integriert, können Sie diese Risiken sehr effizient bewerten.

Darüber hinaus können Verfahren auf die Kreditwürdigkeit reagieren. Wenn sich das Risikoniveau eines Kunden ändert, können Sie diesen Kunden automatisch auf andere Mahnverfahren umstellen und bestimmen, wie eng Sie mit Mahnungen nachfassen.

Berichterstellung der nächsten Generation für diverse Stakeholder

Erkenntnisse und Berichte in Echtzeit helfen dabei, bessere und konsistentere Vorhersagen zu treffen und vollständigere Finanzanalysen zu erstellen.

Viele Unternehmen und Organisationen greifen für Kunden-Follow-ups immer noch auf die altbekannte Tabellenkalkulation, insbesondere Excel, zurück. Tabellen sind jedoch darauf ausgelegt, Daten zu speichern. Wenn Sie sie für einen anderen Zweck nutzen, ist das Ergebnis oft nicht so ideal, wie Sie es sich erhofft haben, insbesondere wenn Sie sie für Berichte und Statistiken verwenden. Es ist durchaus möglich, Daten aus einer Tabellenkalkulation zu extrahieren und in Berichten und Diagrammen darzustellen, aber es ist weder einfach noch intuitiv – und schon gar nicht, wenn die Datenmenge enorm ist.

Noch schwieriger wird es, wenn beispielsweise Manager und CFOs ihre eigenen Berichte und Statistiken wollen. Sie möch-

ten keine Dutzende von Tabellen und Arbeitsblättern durchforsten, um wichtige Informationen und KPIs zu extrahieren. Sie wollen nur die Informationen, die für sie relevant sind. Für die Finanzabteilung ist es einiges an Arbeit, eine Zusammenfassung für all diese verschiedenen Stakeholder zu erstellen. In diesem Fall ist es besser, eine Business-Intelligence-Software zu verwenden.

Um Trends aus den Daten zu extrahieren, müssen diese Daten zu verschiedenen Zeitpunkten kombiniert werden. In der Praxis bedeutet das schnell noch mehr Arbeitsblätter, Spalten und Zeilen. Wie erwähnt man zum Beispiel das Zahlungsverhalten von Kunden in einer Tabelle?

Und wenn Ihr Unternehmen viele Abteilungen und Konzerne in verschiedenen Ländern hat, ist die Berichterstellung nicht die einfachste Angelegenheit.

Im Idealfall haben Sie also völlige Freiheit bei der Auswahl der Daten, die Sie in die Berichte aufnehmen wollen, und bei der Reihenfolge, in der sie präsentiert werden. Sie sollten in der Lage sein, den Bericht an Ihre eigenen individuellen KPIs anzupassen. Es sollte möglich sein, die Berichte auf Dashboards zu visualisieren und zu verwalten, an wen Sie welchen Bericht senden und wie oft.

Sie sollten die Möglichkeit haben, anderen Personen Zugriff auf alle oder spezifischere Berichte zu gewähren. Auf diese Weise können Sie die Transparenz für das Management, den Vertrieb und andere Stakeholder im Unternehmen erhöhen. Mit Berichten können Sie die Abteilungsleistung und den Erfolg einzelner Inkassomitarbeiter auswerten. Sie arbeiten Hand in Hand, sodass Sie die Leistung bewerten und feststellen können, wo Verbesserungspotenziale bestehen.

Wenn Inkassomitarbeiter
Einblick in jedes
Kundenkonto haben,
gibt es umsetzbare
Informationen, mit denen
sie arbeiten können.

Transparenz über zu erledigende Aufgaben für Inkassomitarbeiter

Wenn Sie in der Inkassoabteilung arbeiten, sollten Sie sofort wissen, was heute zu tun ist und welche anderen Aufgaben erledigt werden müssen. Sich wiederholende Aufgaben sollten auf Autopilot geschaltet werden, um Zeit zu gewinnen und sich auf persönliche Kundenkontakte oder komplexere Aufgaben zu konzentrieren, die besondere Aufmerksamkeit erfordern.

Workflows optimieren Inkassomaßnahmen und die Kommunikation mit Ihren Kunden für einen maßgeschneiderten Service. Wenn Workflows vorhanden sind, wer-

den häufige Fehler wie z. B. ausbleibende Follow-ups eliminiert.

Wenn Inkassomitarbeiter Einblick in jedes Kundenkonto haben, gibt es umsetzbare Informationen, mit denen sie arbeiten können. Sie können die Informationen und den Status jedes Kunden visuell sehen, während er Ihren Inkassoprozess durchläuft, und gleichzeitig seine Inkassomaßnahmen in jeder Phase einfach verfolgen. Automatische Systembenachrichtigungen sollten Sie über ausstehende Angelegenheiten informieren.

SCHRITT 3

Bringen Sie das
Potenzial der
KI in Ihren
Inkassoprozess



Im Inkassobereich können Sie viele Daten von Ihren Kunden sammeln. Was wenn Sie diese Daten nutzen könnten, um ihr Verhalten vorherzusagen – zum Beispiel, um zu prognostizieren, wann eine Rechnung vom Kunden bezahlt werden wird?

Künstliche Intelligenz (KI) kann Ihre Liquiditätsplanung aufs nächste Level bringen. Durch die Erfassung von Daten aus einer Vielzahl von Parametern können Sie sich einen Echtzeitüberblick über Ihren Cashflow verschaffen.

KI kann vorhersagen, welcher Ansatz erforderlich ist und die besten Erfolgchancen hat. Sie kann erkennen, ob eine

verspätete Zahlung vom Kunden X eine Ausnahme darstellt, sodass das entsprechende Verfahren für diesen Kunden weiterhin angewendet wird.

Mit diesen automatisierten Erkenntnissen können ausstehende Schulden schneller beglichen, der Cashflow verbessert und bessere Cashflow-Prognosen erstellt werden.

KI-gestützte Liquiditätsplanung

Der Cashflow ist das Lebenselixier Ihres Unternehmens. Für eine Cashflow-Planung ist es wichtig, das Zahlungsverhalten der Kunden zu verfolgen und zu überwachen. Das Zahlungsverhalten bezeichnet die Geschwindigkeit, mit der Kunden Rechnungen bezahlen, und zwar im Verhältnis zum vereinbarten Zahlungsziel. Wenn ein Kunde eine Rechnung durchschnittlich 7 Tage nach dem Fälligkeitsdatum bezahlt, sprechen wir von einem Zahlungsverhalten von +7 Tagen.

Viele Parameter beeinflussen das Zahlungsverhalten eines Kunden. Einige Beispiele: der Rechnungsbetrag, das Rechnungsdatum, das Zahlungsdatum, das Risikoprofil des Kunden, die Wahr-

scheinlichkeit, dass eine Rechnung angefochten wird usw.

Das Zahlungsverhalten sagt viel über einen Kunden aus, aber auch eine Änderung des Zahlungsverhaltens ist ein wichtiger Bestimmungsfaktor. Das Erkennen all dieser Zahlungsmuster ist keine Garantie für die Zukunft, aber Sie können einiges daraus ableiten.

Einer der Vorteile von KI ist, dass sie ständig lernt und sich mit der Zeit verbessert. Ein Algorithmus kann vorhersagen, dass die Zahlung morgen ankommt. Geht die Zahlung aber morgen nicht ein, lernt der Algorithmus dazu und berücksichtigt dieses Charakteristikum nicht mehr.

Passen Sie Inkassostrategien individuell an

Dank KI-gestützter Liquiditätsplanung können wir auch herausfinden, was einen großen Einfluss darauf hat, einen Kunden zur Zahlung zu bewegen. Vielleicht ist es die beste Lösung, nichts zu unternehmen, um bezahlt zu werden. Wenn ein Kunde mit einer Wahrscheinlichkeit von 80 % zahlt, wirkt sich eine zusätzliche Maßnahme dann auf sein Zahlungsverhalten aus?

Was wenn Sie die optimalen Inkassoverfahren bestimmen und den Inkassomitralbeitem Einblicke in die Resultate ihrer Maßnahmen geben könnten? Vielleicht erhöht ein Anruf bei einem Kunden die Zahlungswahrscheinlichkeit um 20 %. Oder Sie erzielen die besten Ergebnisse, wenn Sie den Kunden an einem Dienstag anrufen.

Eines ist sicher: Die Kommunikation des Inkassospezialisten spielt eine wichtige Rolle. Einige Inkassomitralbeiter sind besser darin, Kunden in der ersten Phase des

Inkassoprozesses zu kontaktieren, während andere Mitarbeiter sich in einer späteren Phase hervortun. Der Inkassomitralbeiter hat einen großen Einfluss darauf, wie erfolgreich ein Portfolio abschneiden wird.

Was wäre, wenn wir die Arbeitslast des Inkassomitralbeitem anpassen könnten? Vielleicht kann ein bestimmter Verfahrensschritt übersprungen werden, wenn dieser eine zu große Arbeitsbelastung für den Inkassomitralbeiter bedeutet und der Effekt dieses Schritts vernachlässigbar ist?

Die Berücksichtigung all dessen mit KI kann den Inkassoprozess weiter optimieren. Letztendlich lernt der Algorithmus, welches Verfahren am effizientesten ist, je nach Übereinstimmung zwischen dem Inkassomitralbeiter und dem Kunden sowie unter Berücksichtigung der Arbeitslast des Mitralbeitem.

Kundenprobleme abwenden

Mit KI-Analyse können Sie Zahlungsprobleme vorhersehen, einen Plan erstellen und Schritt-für-Schritt-Ratschläge zur Lösung erhalten. Sie können auch Inkassoszenarien simulieren und den wahrscheinlichen Erfolg prognostizieren.

Wir gehen davon aus, dass KI in den kommenden Jahren einen großen Einfluss auf die weitere Optimierung des Inkasso- und Kreditmanagements haben wird.

SCHRITT 4

Automatisieren Sie, was Sie können

Zeitaufwändige Alltagstätigkeiten können durch die Wahl des richtigen Software-Setups deutlich reduziert werden. Ohne eine robuste Softwarelösung werden schnell 75 % Ihrer Zeit mit Priorisierung, Analyse, Vorbereitung usw. verbracht, während nur 25 % Ihrer Zeit für den tatsächlichen Kundenkontakt übrig bleiben.

Mit automatisiertem Forderungsmanagement und damit auch Order-to-Cash-Software ist dies umgekehrt, und Sie können den Großteil Ihrer Zeit mit persönlichem Kontakt verbringen. Sich wiederholende Aufgaben gehen auf Autopilot, und die Teams können sich auf qualitative Interaktionen, die Untersuchung von Unregelmäßigkeiten oder komplexere Aufgaben konzentrieren.

Die Verlagerung von manuellen Aufgaben hin zu strategischeren Zuständigkeiten kann die Arbeitsabläufe drastisch verbessern. Mit besseren Workflows optimieren Sie Maßnahmen und Kommunikation

mit Ihren Kunden für maßgeschneiderte Dienstleistungen. So haben Inkassomit- arbeiter die volle Kontrolle über ihren Arbeitstag, und die AR-Manager können sich wieder auf das Wesentliche konzentrieren: die Kommunikation mit Kunden und den effizienten Einzug der Zahlungen.

Unterdessen bleiben diverse Personen in Ihrer Organisation über die für sie relevanten Angelegenheiten informiert – beispielsweise die Kreditmanagerin, die ausdrücklich darum gebeten hat, über die Bearbeitung einer bestimmten Beschwerde auf dem Laufenden gehalten zu werden.

Ohne eine robuste
Softwarelösung
verbringen Sie schnell

75 %

Ihrer Zeit mit der
Priorisierung, Analyse,
Vorbereitung usw.,
während nur

25 %

Ihrer Zeit für echten
Kundenkontakt
übrig bleibt.

Wir können es gar nicht genug betonen:
Die Kommunikation mit den Kunden ist
beim Inkassoprozess entscheidend. Und
Automatisierung ist eine große Hilfe.

Sobald Kunden segmentiert und mit einem bestimmten Verfahren verknüpft sind, können Sie einen sehr effizienten Kommunikationsprozess einrichten. Durchdachte Vorlagen ermöglichen es Ihnen beispielsweise, Kunden in ihrer eigenen Sprache anzusprechen und den Tonfall der Kommunikation auf Grundlage zahlreicher Variablen wie Unternehmensgröße, -typ, -branche und Unternehmenskultur zu variieren.

Die Automatisierung ermöglicht es Ihnen außerdem, Kunden mit geringem Volumen und niedrigen Beträgen in Ihrem Portfolio zu erreichen, die Sie normalerweise aufgrund der Bandbreite übergehen würden. Mit dem automatisierten Kontaktmanagement können Sie Ihr gesamtes Portfolio pflegen und haben unterdessen Zeit, sich

auf strategisch wichtigere Kundeninteraktionen zu konzentrieren.

Aber alles hängt davon ab, einen guten Plan zu haben. Die Ausgestaltung des Inkassoprozesses ist immer sehr persönlich und variiert je nach Unternehmen, der spezifischen Kundenbeziehung und dem Kundenprofil.

Wie bereits erwähnt, kommen Unternehmen nicht mehr um KI und Daten herum – sie sind zu einem entscheidenden Faktor in Geschäftsprozessen geworden. Mit der Automatisierung können viele Daten verarbeitet und Mitarbeitern in klarer Sprache präsentiert werden. Anstatt Tausende von Zellen in einer Tabelle zu durchforsten, können Inkassomitarbeiter jetzt mit der richtigen Software Trends in der Fülle an Daten besser erkennen.

Automatisieren Sie die Zuweisung von Kunden an Verfahren

Kunden können automatisch einem bestimmten Verfahren zugeordnet werden. Sie können dies auf Grundlage von Informationen tun, die aus internen oder externen Variablen extrapoliert wurden, oder auf Basis einer Kombination aus beiden.

Auf diese Weise können Mahnverfahren vollständig angepasst werden und vorgeben, wie genau Sie die Angelegenheit mit Mahnungen weiterverfolgen. Zuverlässige Kunden können in dem unwahrscheinlichen Fall, dass sie in Zahlungsverzug kommen, nur eine Mahnung erhalten, wohingegen häufige Spätzahler eine strengere Überwa-

chung erfordern und frühzeitige Erinnerungen erhalten, gefolgt von weiteren Mahnungen, sobald die Frist abgelaufen ist.

Wenn sich das Risikoniveau eines Kunden ändert, können sich die Verfahren ändern und je nach Kundenprofil und Präferenz individuell angepasst werden.

Sie können auswählen, bei welchen Kunden Sie automatisch nachfassen möchten und bei welchen Sie lieber manuell vorgehen möchten. Das ist es, was wir als die Kraft des Managements durch Ausnahmen bezeichnen.

Ordnen Sie Ihre Verfahren dem richtigen entsprechenden Workflow zu

Nutzen Sie Automatisierung, um Kunden anhand vordefinierter Kriterien den richtigen Workflow zuzuweisen und einen wirklich kundenorientierten Service zu bieten.

Mit Workflows können Sie Maßnahmen und die Kommunikation mit Ihren Kunden vollständig automatisieren und jedem von ihnen einen maßgeschneiderten Service bieten. Workflows berücksichtigen die Wünsche Ihrer Kunden bei Ihrer gesamten Inkassokommunikation, indem sie abwägen, was wann und über welchen Kanal gesendet wird.

Traditionell werden Zahlungserinnerungen zu festgelegten Zeiten versendet, oft per Stapelverarbeitung, beispielsweise einmal im Monat. Wenn viele Mahnungen auf einmal verschickt werden, bedeutet dies in der Regel eine hohe Arbeitsbelastung für die Finanzteams, sowohl vor als auch nach dem Versand. Briefe oder E-Mails in einem bestimmten Mahnstatus müssen vor dem Versand überprüft werden, damit beispielsweise keine Mitteilungen mit strittigen Beträgen versendet werden

oder für die zuvor eine Zahlungszusage des Kunden gegeben wurde.

Die hohe Arbeitsbelastung erstreckt sich aber auch auf die folgenden Tage und Wochen, wenn die vielen Reaktionen per E-Mail und Telefon die Mitarbeiter stark belasten. Dieser Vorgang wiederholt sich im Folgemonat.

Durch die vollständige Ausarbeitung und Automatisierung des Inkassoprozesses in Workflows, durch die Erstellung von Abläufen und die Arbeit mit einer täglichen To-Do-Liste kann jeder Controller jederzeit sehen, welche Aufgaben zu einem bestimmten Zeitpunkt erledigt werden müssen.

Ein zusätzlicher Vorteil ist, dass gut durchdachte Verfahren und Arbeitsabläufe die Fehlerquote erheblich verringern. Doppelte Erinnerungen oder ausstehende Rechnungen werden ausgeschlossen. Durch das Anbieten von Zahlungsinformationen und die Angabe der Rechnung, auf die sie sich beziehen, besteht ein geringeres Risiko von Zahlungsfehlern.

Beginnen Sie den Tag jedes Inkassomitailleurs mit einer priorisierten Arbeitsliste

Als Inkassospezialist gibt es viel zu beachten. Jeden Tag werden Dutzende von Kontakten getätigt. Es gibt Zahlungsverprechen, Teilzahlungen, Streitfälle, die eskaliert werden müssen, und früheres Verhalten, das zu berücksichtigen ist.

Inkassomitailleurs müssen umfassende Notizen führen, und es ist oft schwierig für einen Mitarbeiter, die Konten eines anderen aufzugreifen.

Neue Softwarelösungen versprechen einen besseren Inkassoalltag. Automatisierte Inkasso-Software dient als Speicher für Informationen über Kundenkonten, und KI-gestützte Prozesse generieren tägliche Aufgabenlisten für Inkassomitailleurs.

Aufgabenlisten werden basierend auf vom Management genehmigten Best Practices erstellt und führen die Mitarbeiter durch ihre Aktivitäten für den Tag, fordern sie auf, ihren Fortschritt aufzuzeichnen und Erkenntnisse für das Management zu generieren.

Zu den Aktionen in diesen Listen können Kontoauszüge, Erinnerungsschreiben, Erinnerungs-E-Mails, Warnungen, interne Maßnahmen und Outsourcing-Aktionen gehören.

Um Zeit zu sparen, können Sie bestimmte Maßnahmen automatisch planen. Kunden erhalten dann zu dem Zeitpunkt eine Mahnung, der in den Verfahrenseinstellungen vordefiniert ist.

Die Automatisierung von
Zahlungserinnerungen
ist die perfekte Lösung.
Und das geht nicht, ohne
Vorlagen zu erstellen
und zu verwenden.

Erstellen Sie wiederverwendbare Vorlagen

Viele Inkassomitarbeiter wissen, dass eine einfache Erinnerung daran, dass eine Zahlung verspätet ist oder fällig wird, alles ist, was viele Käufer benötigen, um eine Zahlung zu senden. Aber das Senden einer E-Mail oder ein Telefonanruf, um einen Käufer an die Zahlung zu erinnern, nimmt die Zeit eines Inkassospezialisten in Anspruch. Die meisten Mitarbeiter priorisieren ihre größten und säumigsten Konten.

Die Automatisierung von Zahlungserinnerungen ist die perfekte Lösung. Und das geht nicht, ohne Vorlagen zu erstellen und zu verwenden.

Verwenden Sie also Vorlagen, um alle Standard-Kommunikationsaktionen zu verarbeiten. Sobald Vorlagen für verschiedene Kommunikationskanäle erstellt und entworfen wurden, können Sie sie zu den entsprechenden Workflows hinzufügen.

Nahtlose Verbindungen mit APIs

Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs) ermöglichen es Inkasso-Software, ERP-Paketen und Buchhaltungs-Software, miteinander zu kommunizieren und Daten auszutauschen. APIs verknüpfen im Wesentlichen verschiedene Teile der Datenwertschöpfungskette miteinander, auch wenn die zugrunde liegenden Komponenten auf unterschiedlichen Systemen oder Technologien basieren oder von unterschiedlichen Anbietern bereitgestellt werden.

Wenn ein Kunde nicht zahlt und Sie die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen vorübergehend ein-

stellen müssen, können Sie dies einfach in Ihrer Inkasso-Software aktualisieren, die automatisch mit Ihrem Quellpaket wie ERP-, CRM- oder Buchhaltungs-Software kommuniziert. Mit APIs kommunizieren all diese Systeme miteinander und aktualisieren Informationen entsprechend. Manuelle Eingabe und Überwachung sind nicht mehr erforderlich.

Das Gleiche gilt für Zahlungen und Zahlungspläne. Wenn ein Kunde eine Zahlung leistet, wird diese in der Buchhaltungs-Software erfasst und an Ihre Inkassolösung weitergegeben.

SCHRITT 5

Ein

Inkassoprozess, den Ihre Kunden

lieben werden

Ein wichtiger Schritt in einem effektiven Inkassoprozess ist die Kommunikation mit Ihren Kunden.

Wenn es Ihnen gelingt, den Kunden direkt anzusprechen und auf eine konsistente und persönliche Weise zu kommunizieren, kann dies den gesamten Inkassoprozess erheblich vereinfachen und Ihren Inkassoerfolg steigern.

Ein personalisierter Kommunikationsprozess hilft Ihnen, die Kundenbeziehungen zu optimieren. Im Inkassobereich können auf Grundlage vordefinierter Verfahren die richtigen Maßnahmen ergriffen werden – sei es eine automatische E-Mail, ein Brief, eine SMS oder ein Telefonanruf.

Personalisieren sie ihre Kundenkommunikation

Jeder Kunde hat individuelle Forderungen, Erwartungen und Zahlungsmuster. Aber ohne Daten können Sie Ihren Job als Inkassomitarbeiter nicht richtig machen. Kundenprofile müssen aufgebaut, aber auch Kundenhistorien gepflegt werden. Dazu gehören zum Beispiel historisches Zahlungsverhalten und sich ständig weiterentwickelnde Kredit-Scores von externen Parteien.

Viele ERP-Pakete und Buchhaltungs-Software bieten oft eher rudimentäre Kommunikation mit Kunden. Erinnerungen oder Mahnungen sollten immer auf Ebene des Kunden oder eines Kundenprofils erfolgen. So kommunizieren Sie auf angenehme und angemessene Weise mit Kunden.

Es ist also am besten, alle ausgehenden Erinnerungen persönlich zu gestalten. Versuchen Sie, das Format, die Sprache und den idealen Zeitpunkt für die Kommunika-

tion mit Ihrem Kunden zu personalisieren. Beispielsweise sollten sich Inhalt und Ton einer ersten Erinnerungs-E-Mail von denen der letzten Mahnung unterscheiden. Eine Nachricht, die per SMS gesendet wird, unterscheidet sich von einer solchen, die über eine registrierte E-Mail gesendet wird. Ein Brief an ein multinationales Unternehmen ist nicht dasselbe wie ein Brief, den Sie an einen Verbraucher schicken, der Ihre Dienstleistungen in Anspruch nimmt. Um Sie auf Ihrem Weg zu unterstützen, sollte eine gute Inkasso-Software bereits einige Vorlagen haben, mit denen Sie beginnen können.

Vergessen Sie nicht, die Historie des Kunden zu berücksichtigen, damit eine Maßnahme, die sich in der Vergangenheit als wirksam erwiesen hat, wiederholt werden kann. Letztendlich wird das dazu beitragen, dass Sie schneller bezahlt werden.

Ohne Daten können
Sie Ihren Job als
Inkassomitarbeiter
nicht richtig machen.

Freundliche Benachrichtigungen, bevor Zahlungen fällig sind

Der Erfolg des Inkassoverfahrens liegt auch darin, proaktiv zu sein. Traditionell wurden Mahnungen erst versendet, nachdem die Zahlung fällig ist. Wenn Sie einige Tage vor Fälligkeit der Zahlungen eine Erinnerung senden, kann dies die Säumigkeit verringern.

Ihre Kunden werden die Transparenz zu schätzen wissen, dass sie vor der Fälligkeit von Zahlungen benachrichtigt werden, sodass sie Probleme wie fehlende Rechnungen oder potenzielle Streitigkeiten früher erkennen können.

Befähigen Sie den Kunden

Ermöglichen Sie Ihren Kunden, selbst Maßnahmen für ausstehende Rechnungen zu ergreifen. Bieten Sie Ihren Kunden nicht nur die Gelegenheit, sofort zu bezahlen, sondern auch die Möglichkeit, eine Beschwerde zu registrieren, ein Zahlungsverprechen zu leisten oder einen Zahlungsplan anzufordern.

Im Wesentlichen machen Sie also den Zahlungsvorgang für Ihre Kunden so schnell, einfach und unkompliziert wie möglich, was für diese bequem und für Sie von Vorteil ist.

Beschwerden über Lieferungen oder Rechnungen sind die Ursache für viele verspätete oder ausbleibende Zahlungen. Deshalb ist es am besten, so schnell wie möglich eine Lösung für einen Streitfall zu finden. Die Nachverfolgung und Organisation von Beschwerden ist eine Herausforderung. Für

Kunden ist es frustrierend, wenn Beschwerden nicht bearbeitet werden und beispielsweise auch nach mehrmaligem Kontakt noch Mahnungen folgen.

Das Gleiche gilt für Zahlungsvereinbarungen oder Versprechen mit Ihrem Kunden. Wenn eine bestimmte Vereinbarung oder ein Zahlungsplan erstellt werden muss, müssen Sie dies aufzeichnen und versuchen, es zu automatisieren.

So wird glasklar, was zu welchem Zeitpunkt passieren muss. Wenn beispielsweise ein Kunde verspricht, innerhalb von fünf Tagen zu zahlen, wird die Software dies weiterverfolgen und Sie benachrichtigen, wenn die Zahlung immer noch nicht erfolgt ist.

Wenn Sie Ihre Kunden zum Handeln befähigen, stärken Sie Ihre Beziehung zu ihnen.

Fazit

Denken Sie letztendlich daran, dass der Inkassobereich nur ein Teil des Unternehmensbetriebs ist.

In diesem Sinne: Auch wenn es wichtig ist, den Überblick über Ihre Forderungen zu behalten, machen Sie sich deswegen nicht allzu viel Stress. Mit ein wenig Organisation und Anstrengung bekommen Sie Ihre Debitorenbuchhaltung (AR) in den Griff.

Brauchen Sie ein wenig zusätzliche Hilfe, um Ihre Debitorenbuchhaltung in Ordnung zu halten? Einfacher als automatisierte AR-

Software geht es gar nicht, insbesondere mit einem engagierten Team hinter Ihnen.

Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, um mehr darüber zu erfahren, wie Sie Billtrust in Kombination mit unserer Collections-Lösung nutzen können, damit Sie sich wieder auf das Wichtigste konzentrieren können: Ihr Unternehmen zu führen.

Mehr erfahren

Besuchen Sie billtrust.com oder [wenden Sie sich an unser Vertriebsteam](#).

ÜBER BILLTRUST

Billtrust ist ein führender Anbieter Cloud-basierter Software und integrierter Zahlungsabwicklungslösungen, die den B2B-Handel vereinfachen und automatisieren. Die Debitorenbuchhaltung hat schwerwiegende Probleme und stützt sich auf konventionelle Prozesse, die veraltet, ineffizient, manuell und weitgehend papierbasiert sind. Billtrust steht an der Spitze der digitalen Transformation im AR-Bereich und bietet unternehmenskritische Lösungen an, die Kreditentscheidungen und -überwachung, Online-Bestellungen, Rechnungszustellung, Zahlungen und Überweisungserfassung, Rechnungsstellung, Zuordnung von Zahlungseingängen und Inkassovorgänge umfassen.



KONZERNZENTRALE

1009 Lenox Drive, Suite 101
Lawrenceville, New Jersey 08648
USA

HAMILTON

11 South Gold Drive, Suite D
Hamilton, New Jersey 08619
USA

SACRAMENTO

2400 Port Street
West Sacramento, California 95691
USA

GENT

Moutstraat 64 bus 501
9000 Ghent
Belgien

AMSTERDAM

H.J.E. Wenckebachweg 200-III
AS 1096 Amsterdam
Niederlande

KRAKAU

ul. prof Michała Życzkowskiego 19
3 piętro
Kraków 31-864
Polen