Weniger Kosten, mehr Freiraum

Zahlungsausfälle bringen nicht nur schmerzhafte Gewinneinbußen, sondern auch einen erhöhten Verwaltungsaufwand sowie zusätzliche Kosten mit sich. Unternehmen oder medizinische Einrichtungen, die ihr Forderungsmanagement an einen Spezialisten auslagern, sparen Zeit und Geld und können sich dem Wesentlichen widmen: ihrem Kerngeschäft.

Die Überschuldung vieler deutscher Haushalte führt bei zahlreichen Unternehmen, Krankenhäusern, Kliniken und Ärzten zu drohenden Forderungsausfällen und Gewinneinbußen. Damit einhergehend steigt der Aufwand im Rechnungs- und Mahnwesen. Dies ist ein Bereich, der keinesfalls zu den wettbewerbsrelevanten Kernkompetenzen von Unternehmen und medizinischen Einrichtungen zählen sollte. Letztendlich erhöhen Zahlungsstörungen den Verwaltungsaufwand und Zahlungsausfälle mindern direkt den Gewinn. Gut aufgestellte Unternehmen, Kliniken und Ärzten lagern das Forderungsmanagement an einen Spezialisten aus und konzentrieren sich auf das Wesentliche – ihr Kerngeschäft.

Inkassounternehmen bieten eine klare Alternative zur internen Forderungsbearbeitung. Sie übernehmen den Einzug und die Verwaltung zahlungsgestörter Forderungen. Das Outsourcing an ein professionelles Inkassounternehmen ist gleichzusetzen mit einem höheren Ertrag bei niedrigeren Kosten.

Dies führt zwangsläufig zu einer wesentlichen Verbesserung des Inkassoerfolgs. Zudem verstehen sich seriöse Inkassounternehmen als Partner zwischen Gläubiger und Schuldner. Sie beherrschen sowohl das außergerichtliche als auch das gerichtliche Mahnverfahren. Im Zusammenspiel mit moderner Technologie und fundiertem Know-how ergibt diese Philosophie einen Vorteil, der sich für Unternehmen, Krankenhäuser oder Ärzte auf jeden Fall rechnet: höhere Beitreibungsquoten bei reduzierten Kosten und Risiken.

Denn wer als Gläubiger das Forderungsmanagement selbst betreibt, geht erhöhte Kostenrisiken ein: Neben den Personalkosten fallen vor allem Drittkosten für Adressermittlung, Gerichtskosten und Gerichtsvollzieherkosten an. Hinzu kommen in der Regel die Kosten für den Briefversand. Bei einer Auslagerung der Forderungsbearbeitung an ein Inkassounternehmen als externen Dienstleister sinken die internen Verwaltungskosten enorm. Die beim Inkassounternehmen anfallenden Kosten werden als Verzugsschaden an den Schuldner weiterberechnet. Dies ist nur einer von vielen Vorteilen des Outsourcings.

GERINGER VERWALTUNGSAUFWAND

Weitere Pluspunkte sind neben der kostenreduzierten Beitreibung für den Auftraggeber die hohen Erfolgsquoten, die Förderung des Kundenerhalts durch adäquate Ansprache, die Erhöhung der Liquidität sowie die Entlastung von Routineaufgaben.

Professionelles Forderungsmanagement durch einen externen Spezialisten hilft bei der Lösung der oben genannten Themen. Dabei liegen die Vorteile für die Wahl eines Inkassopartners als Experte auf der Hand. Ein spezialisierter Dienstleister kann Unternehmen den hohen Verwaltungsaufwand abnehmen und Forderungen viel effektiver nachgehen. Die Experten für Forderungsmanagement sind mit geschulten Mitarbeitern ausgestattet. Bei einer frühzeitigen Forderungsübergabe werden je nach Branche Erfolgsquoten von bis zu 80 Prozent und mehr erreicht. Viele Forderungen werden bereits in der vorgerichtlichen Phase bei den Schuldnern eingezogen. Das bedeutet, dass die Gläubiger sehr schnell ihre Außenstände realisieren können und von einer höheren Liquidität profitieren.

„Das Outsourcing an ein professionelles Inkassounternehmen ist gleichzusetzen mit einem höheren Ertrag bei niedrigeren Kosten."

MARTINA ROSTEK, Geschäftsführerin der Freche`s Inkasso GmbH in Duisburg

FAIRE VORGEHENSWEISE

Ein weiterer finanzieller Vorteil ist die technische Abwicklung des Forderungsmanagements. Diese erfolgt mittlerweile bei vielen Inkassounternehmen über flexible Datenschnittstellen und lässt sich entsprechend schlank und kostengünstig umsetzen. Für viele Unternehmen und medizinische Einrichtungen stellt sich hierbei die Frage nach der Sicherheit ihrer Daten. Dieses Thema hat in den vergangenen Jahren auch bei Inkassounternehmen immer stärker an Bedeutung gewonnen. Der sorgsame Umgang mit kundensensiblen Daten ist für seriöse Inkassodienstleister selbstverständlich und wird in hohem Maße durch eine leistungsstarke IT-Landschaft gewährleistet.

Modernes Forderungsmanagement hat aber nicht nur das Ziel, ausstehende Forderungen zu realisieren, sondern auch den Erhalt der Geschäfts- oder der Patientenbeziehung im Blick zu behalten. Auf kundenerhaltendes Forderungsmanagement spezialisierte Unternehmen bieten eine Leistung, die weit über das reine Einziehen der Forderung hinausgeht. Hierfür achten sie auf eine imageschonende Ansprache der Schuldner – Kunden oder Patienten. Ein klarer, sachlicher und fairer Umgang mit säumigen Zahlern wird in der Regel honoriert, denn die meisten Schuldner sind nicht aus bösem Willen im Zahlungsrückstand. So werden schnell Zahlungseingänge realisiert und die Anzahl an gestörten Geschäfts- oder Patientenbeziehungen deutlich verringert. Darüber hinaus trägt diese Kernkompetenz dazu bei, das Image des Unternehmens zu wahren, was für Unternehmen, aber auch für Krankenhäuser oder Arztpraxen eine entscheidende Rolle spielt.

Aus Managementperspektive lohnt die Beauftragung eines externen Inkassounternehmens daher vor allem aus wirtschaftlichen Gründen. Schließlich ist es kostengünstiger und einfacher, eine Geschäftsbeziehung zu erhalten, als eine neue aufzubauen. Hinzu kommt neben dem sehr hohen Beitreibungserfolg von bis zu 80 Prozent und mehr die deutliche Kostenreduzierung. Ferner wirkt sich modernes Forderungsmanagement auch positiv auf die Reputation des Unternehmens, der Klinik oder des Arztes aus und schafft unternehmerisch neue Freiräume: Durch die Auslagerung wird das Personal entlastet und die Kapazität für das Kerngeschäft wächst. Das optimiert nicht nur die Arbeitsleistung, sondern ermöglicht auch stärkere Investitionen in andere Bereiche.

Aus allen diesen Gründen sollten Unternehmen sowie Kliniken, Krankenhäuser und Ärzte prüfen, ob sie bereits das volle Potenzial des modernen Forderungsmanagements ausschöpfen. In einem wettbewerbsintensiven Markt lohnt es sich, genauer hinzuschauen. Spezialisten kommen bei Interesse auch ins Unternehmen und analysieren den Bedarf. Dadurch können sie aufzeigen, welcher finanzielle Nutzen durch die Beauftragung eines externen Inkassodienstleisters für modernes Forderungsmanagement entstehen würde.

Martina Rostek ■

VIELE PLUSPUNKTE: Neben der kostenreduzierten Beitreibung für den Auftraggeber und den hohen Erfolgsquoten bilden die Förderung des Kundenerhalts dank adäquater Ansprache, die Erhöhung der Liquidität sowie die Entlastung von Routineaufgaben die Vorteile eines ausgelagerten Forderungsmanagements.