

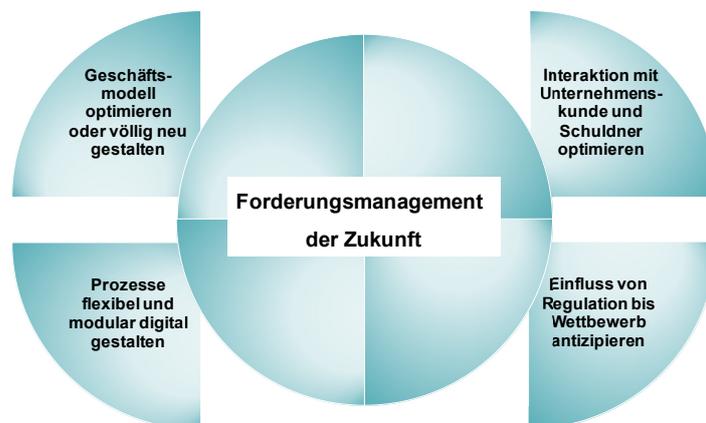
Forderungsmanagement der Zukunft – die Inkassobranche 2025

Ausgangslage

Unternehmen für Inkasso- und Forderungsmanagement sowie ihre Dienstleistungen nehmen eine wichtige Rolle im Wirtschaftsleben ihrer Kunden ein. Ausfälle von Zahlungen in Milliarden-Höhe werden durch die Aktivitäten der Branche verhindert, nicht selten sogar die Insolvenz eines Unternehmens.

Aktuell muss sich allerdings auch die Inkassobranche mit den Auswirkungen von Digitalisierung sowie den gesellschaftlichen oder technischen Megatrends in der Finanzdienstleistungsbranche auseinandersetzen. Diese zeichnen sich durch vier wesentliche Treiber aus:

- Kundeninteraktion: neue Möglichkeiten und Erwartungen in der passgenauen Ansprache des Schuldners,
- Externe Einflüsse: neue Anforderungen seitens der Regulation, damit einhergehender Kostendruck sowie Einflüsse neuer Wettbewerber in (Teilen) der Wertschöpfungskette,
- Prozessgestaltung: Möglichkeiten zur Prozessoptimierung bzw. zu Effizienzgewinnen auf Basis neuer technischer Lösungen,
- Geschäftsmodell: Notwendigkeit der (Neu-)Positionierung in der Wertschöpfungskette des Forderungsmanagements.



Zielsetzung des Projekts

Ziel des Projekts ist die Beantwortung einer Reihe von Forschungsfragen, z. B.:

- Interaktion mit Unternehmenskunde und Schuldner: Wie sieht eine moderne Schuldner-Interaktion aus? Mit welchen passgenauen Lösungsangeboten auf Basis modernen Zahl- und Finanzierungsverfahren sollte der Schuldner angesprochen werden? Welche Anforderungen stellt der Kunde insgesamt an eine moderne Kommunikation mit ihm?
- Einfluss von Regulation bis Wettbewerb: Welchen Einfluss nehmen Verbraucherschutz und Regulation zukünftig? Welche neuen Wettbewerber sind bereits am Markt aktiv? Welche werden zukünftig in den Markt eintreten? Welches Leistungsspektrum bieten sie an?
- Flexible, modulare, digitale Prozesse: Wie müssen Prozesse zukünftig gestaltet sein, um Standardisierung einerseits und Flexibilität mit einer modularen Prozessabfolge andererseits sicherzustellen? An welchen Stellen kann die Automatisierung der Prozesse weiter forciert werden? Wie können sich die Digitalisierung und technische Implikationen mit Möglichkeiten wie z. B. Künstlicher Intelligenz oder Data Analytics nutzenbringend auswirken?
- Neugestaltung oder Optimierung des Geschäftsmodells: Auf welche Kunden / Branchen sollte man sich konzentrieren? Welche Schritte der Prozesskette sollten angeboten werden und wie modular sind diese auszugestalten? Welche Größe braucht es, um ausreichende Economies of Scale zu realisieren? Können z. B. Kooperationen eine Lösung liefern? Welchen Nutzen durch verstärkte Fremdvergabe des Inkassos kann man den Unternehmenskunden aufzeigen?

Inhalte des Konsortialforschungsprojekts und Vorgehensmodell

Im bewährten Dreisprung von „Situation – Complication – Solution“ werden wir das Projekt gestalten. Ausgehend vom Status quo (Situation) werden wir in ausgewählten Fragestellungen tiefer bohren (Complication) und anschließend generelle Handlungsoptionen erarbeiten (Solution). Erweitert wird dieses Vorgehen um den „Transfer“ der Ergebnisse in jedes Einzelunternehmen durch individuelle Aktivitäten.



Eckdaten zur Projektorganisation und zum Projektverlauf

- Das Projekt hat eine Gesamtlaufzeit von circa sieben Monaten (ohne Individual-Workshops).
- Das Konsortialprojekt richtet sich im Schwerpunkt an Dienstleister für Forderungsmanagement und Inkasso. Branchennahe (IT-)Dienstleister tragen ggf. ebenso zur Optimierung der Projektergebnisse bei.
- Zur Gewährleistung der Ergebnisse sind im Minimum fünf Unternehmenspartner erforderlich.
- Jedes Unternehmen aus der Branche des Forderungsmanagements ist zudem berechtigt, Kunden, z. B. aus den Bereichen Versicherung, Energie oder E-Commerce, aktiv in die Projektphasen 1 oder 2 einzubinden.

Eckdaten zu erforderlichen Ressourcen und zum Kostenbeitrag des Konsortialpartners

- Je Einzelunternehmen ist im Minimum ein Projektverantwortlicher zu benennen, die Anzahl weiterer Beteiligter je Unternehmen ist nicht limitiert und kann je nach thematischer Fokussierung im Projektverlauf variieren.
- Insgesamt ist eine Mindest-Kapazität von 5 Personentagen (PT) je Einzelunternehmen notwendig für die Erhebung des internen Status quo (1 PT) und die Teilnahme an den Workshops in den Phasen 1 bis 3 (4 PT). Hinzu kommen beliebig viele Teilnehmer des Unternehmens zum individuellen Workshop.
- Finanzieller Beitrag pro Konsortialpartner: 36.000,- EUR je Unternehmen bzw. 32.400 EUR für Unternehmen im ibi-Partnernetzwerk, jeweils zuzüglich Umsatzsteuer.

Kontakt und weitere Informationen

Dr. Anja Peters

anja.peters@ibi.de / 0941 943 1907

Stephan Weber

stephan.weber@ibi.de / 0941 943 1882