

Erfolgsfaktor Forderungsmanagement:
Mit professionellen Prozessen zu gesicherten Umsätzen,
höherer Liquidität und verbesserten Kundenbeziehungen.

Thomas Hampf
Geschäftsführer IS Inkasso Service GmbH

26. März 2012

Agenda

1. Kurzporträt IS Inkasso Service
2. Unsere Leistungen im Detail
3. Erfolgsfaktoren Schuldnerprofiling und Forderungs-Scoring
4. Ihr Nutzen
5. Schuldnerstruktur in Österreich

IS Inkasso Service auf einen Blick

Der Outsourcing-Spezialist im Debitoren- und Forderungsmanagement

- Österreichischer Marktführer im B2C-Inkasso: Marktanteil 33 %
- Aktiv in Österreich, Deutschland, Schweiz, Slowenien und Kroatien
- 37 Jahre Erfahrung
- 47,3 Mio. EUR Transaktionsvolumen (2011)
- 358.000 Auftragseingänge mit einem Volumen von 112 Mio. EUR (2011)
- 4.800 Kunden
- 107 Mitarbeiter
- Ein Unternehmen der Transcom D-A-CH Region

Transcom D-A-CH Region

Drei Länder – eine Region

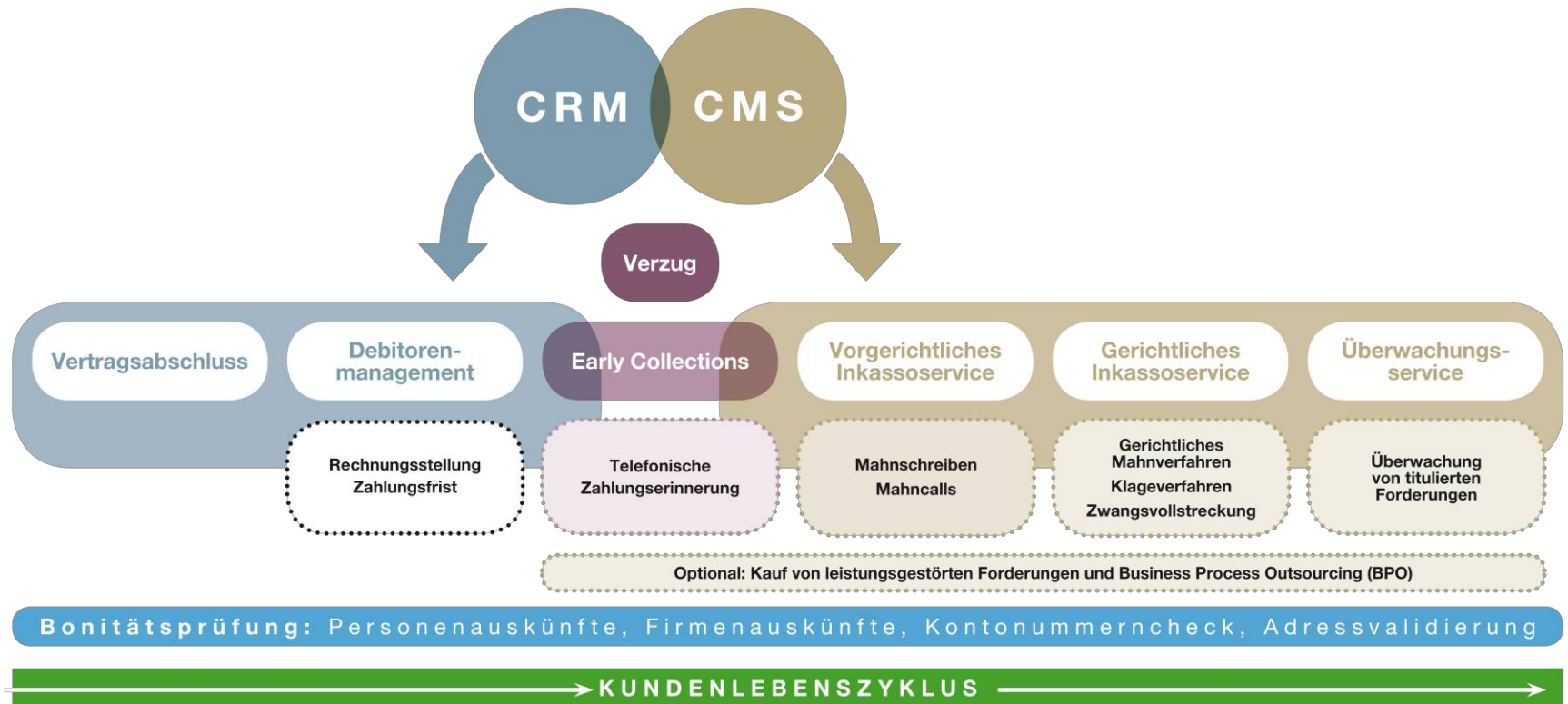
- Credit Management Services in Deutschland, Österreich und Schweiz
- 83 Mio. EUR Transaktionsvolumen (2011)
- 500.000 Auftragseingänge mit einem Volumen von 182 Mio. EUR (2011)
- 10.900 Kunden
- 230 Mitarbeiter
- Teil des Transcom WorldWide-Konzerns, einem weltweiten Anbieter für ausgelagerte CRM- und CMS-Dienstleistungen

Transaktionsvolumen nach Branchen 2011



Unsere Leistungen

Services quer durch den Kundenlebenszyklus



Early Collections

Wir werden gleich nach Ablauf des Zahlungsziels in Ihrem Namen aktiv.

Rasches Setzen von Maßnahmen im frühen Stadium des Zahlungsverzugs

Telefonische Zahlungserinnerung

Grund für Nicht-Zahlen eruieren

Ihre Vorteile

- **Rascher Zahlungseingang**
- **Verbesserte Kundenbindung**
- **Imagesteigerung durch Problemlösungskompetenz**
- **Reduzierte Stornokosten**
- **Vermeidung von weiteren Betriebsaktivitäten**

Vorgerichtliches Inkasso

Wir übernehmen das Inkasso Ihrer ausstehenden Forderung.

Hohe Erfolgsquote durch

- **langjährige Erfahrung**
- **individuelle Schuldneransprache**
- **Scoring**

Ihre Vorteile

- **Kürzere Außenstandsdauer**
- **Höhere Einbringungsquote**
- **Verbesserte Liquidität**
- **Wiederherstellung der Kundenbeziehung**
- **Höchste Inkassoeffizienz**

Gerichtliches Inkasso

Wir unterstützen Sie bei der Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens, um Ihre Forderung durchzusetzen.

Reduktion der hohen Kosten im gerichtlichen Verfahren durch Scoring und Schuldnerprofiling

Ihre Vorteile

- **Höhere Einbringungsquote**
- **Verbesserte Liquidität**
- **Gezielter Einsatz von Zwangsmaßnahmen, um Ihre Ansprüche durchzusetzen**
- **Verhinderung der Verjährung**

Überwachungsservice

Wir überwachen Ihre titulierten Forderungen und kümmern uns um eine Rückzahlung.

Nicht jeder Schuldner ist 30 Jahre zahlungsunfähig.

Hohe Erfolgsquote durch

- **individuelle Workflows**
- **intensive Informationsrecherche**
- **kontinuierliche Aktivitäten**

Ihre Vorteile

- **Zusätzliche Zahlungseingänge**
- **Keine Abschreibung von Forderungen**

Kauf von leistungsgestörten Forderungen

**Wir kaufen Ihre Forderungen gegenüber Privatverbrauchern,
bei denen die Rückzahlungsverpflichtung nicht eingehalten wurde.**

Risiko und Einbringung liegen bei uns

Sie erhalten sofort eine bestimmte Quote der Forderung

Ihre Vorteile

- Sofortige und höhere Liquidität**
- Freisetzung von Personalressourcen durch Einsparen von weiteren – auch rechtlichen – Betreibungsmaßnahmen > Kostenreduktion**
- Verbesserungen bei Rentabilität, Bonität, Rating und Bilanzkennzahlen**
- Absicherung gegen Ausfallsrisiken durch Unabhängigkeit von der Zahlungsmoral der Schuldner**

Business Process Outsourcing (BPO)

Wir übernehmen Geschäftsvorgänge, die nicht unter Ihre Kernkompetenz fallen, aufwandsintensiv und wenig wettbewerbsrelevant sind.

BPO = Auslagern ganzer Geschäftsprozesse, Back office- und Nicht-Kerngeschäfts-Funktionen

Zeitnah und flexibel durch unser umfangreiches Service-Center-Netzwerk

Ihre Vorteile

- o Höhere Produktivität**
- o Echtzeit-Übersicht bei den Hauptprozessen**
- o Schnelle und einfache Implementierung von Änderungen**
- o Einheitliche und abteilungsübergreifende Bearbeitung**
- o Mittelfristig Kostenreduktion durch Zeit- und Ressourceneinsparungen**

Unsere Arbeitsweise

Mit uns als Partner können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

- Schnell, flexibel und transparent
- Individuelle Betreuung und maßgeschneiderte Lösungen
- Hauseigene IT ermöglicht flexible, zeitnahe Anpassungen
- Hochqualifizierte Mitarbeiter
- Kontrollmechanismen
- Einblick in alle laufenden Aktivitäten
- Langjährige Erfahrung im Umgang mit Schuldnern

Erfolgsfaktor Schuldnerprofiling

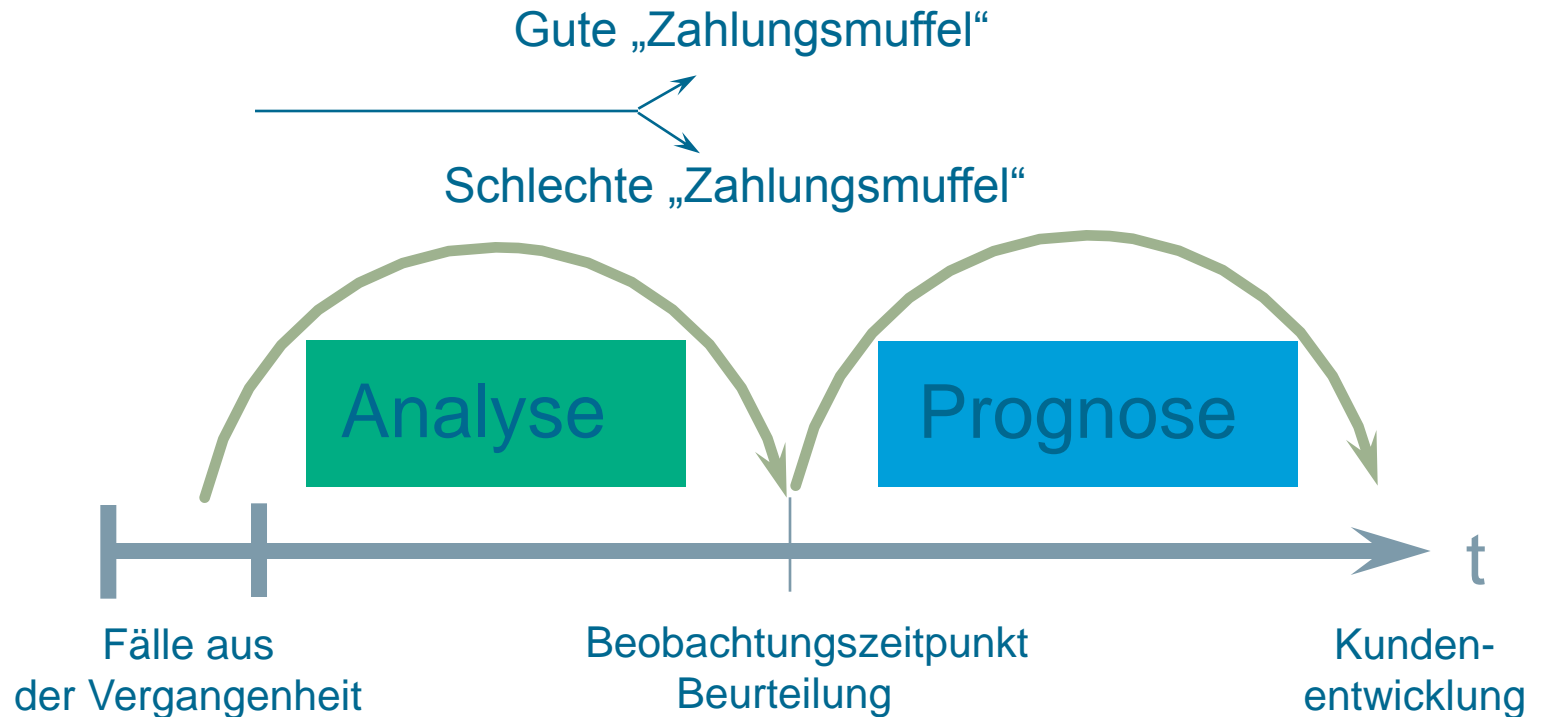
Kundenwert- und Profil-Analyse

Wandel „Kunde – Schuldner“ stoppen und Kundenbindung herstellen

- Planung: Ziele definieren
- Steuerung:
 - Austausch zwischen CRM und Forderungsmanagement
 - Schuldnerprofiling und Erfahrungen
 - Implementierung
- Kontrolle: Austausch des Erfolges oder Misserfolges

Erfolgsfaktor Forderungs-Scoring

Die Methodik



Vorteile durch individualisiertes Forderungsmanagement

- Geldfluss/Cash flow
 - Zahlungseingang erfolgt früher – kürzere Außenstandsdauer
 - Einbringungsquote ist höher – weniger Umsatzverluste durch uneinbringliche Forderungen
 - Steigerung der Liquidität
- Kundenbeziehung
 - “Gestörte” Beziehungen zum Kunden wieder harmonisieren
 - Kundenbindung erhöhen – künftiger Umsatz gesichert
- Geringere Kosten für Mahnungen, Inkasso, Gerichts- und Exekutionskosten

Kosten

- Vorgerichtlicher Bereich

Inkassokosten trägt der Schuldner – beim Auftraggeber fallen keine Kosten an

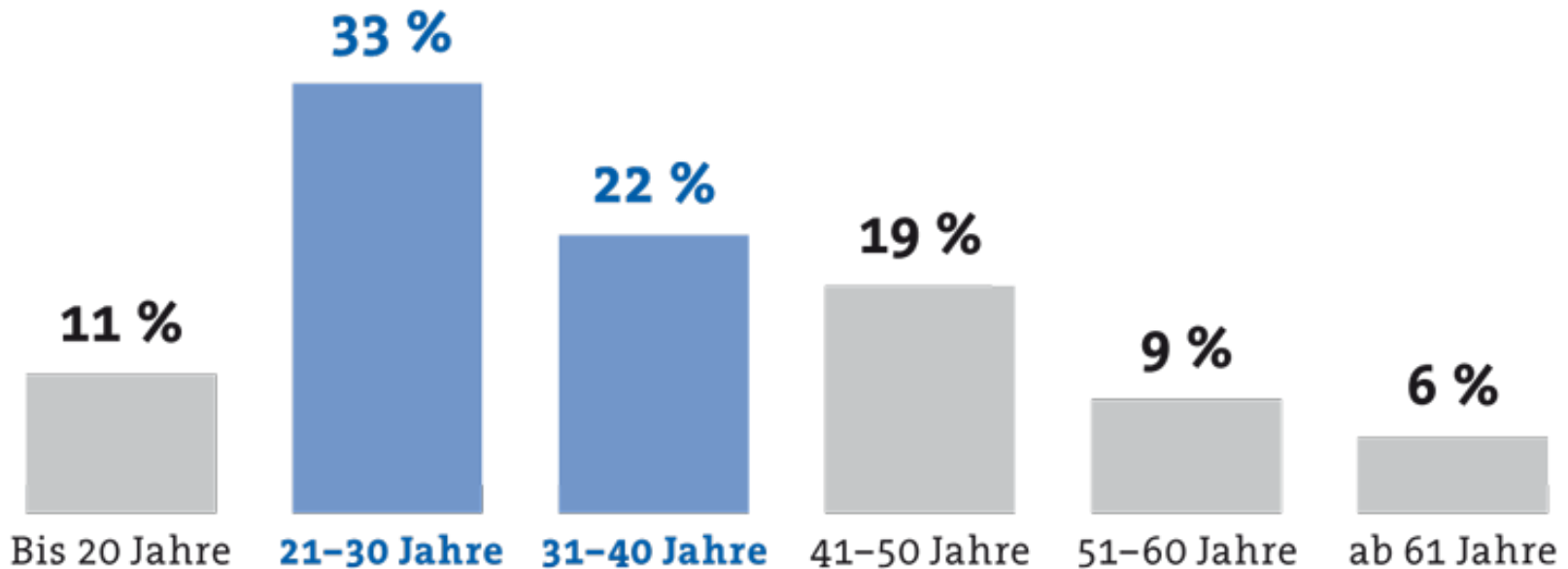
- Gerichtlicher Bereich

Kostenrisiko und Entscheidungsbefugnis über Klageweg liegen entweder beim Auftraggeber oder bei IS Inkasso Service

Säumige Schuldner in Österreich

44 % sind jünger als 30 Jahre

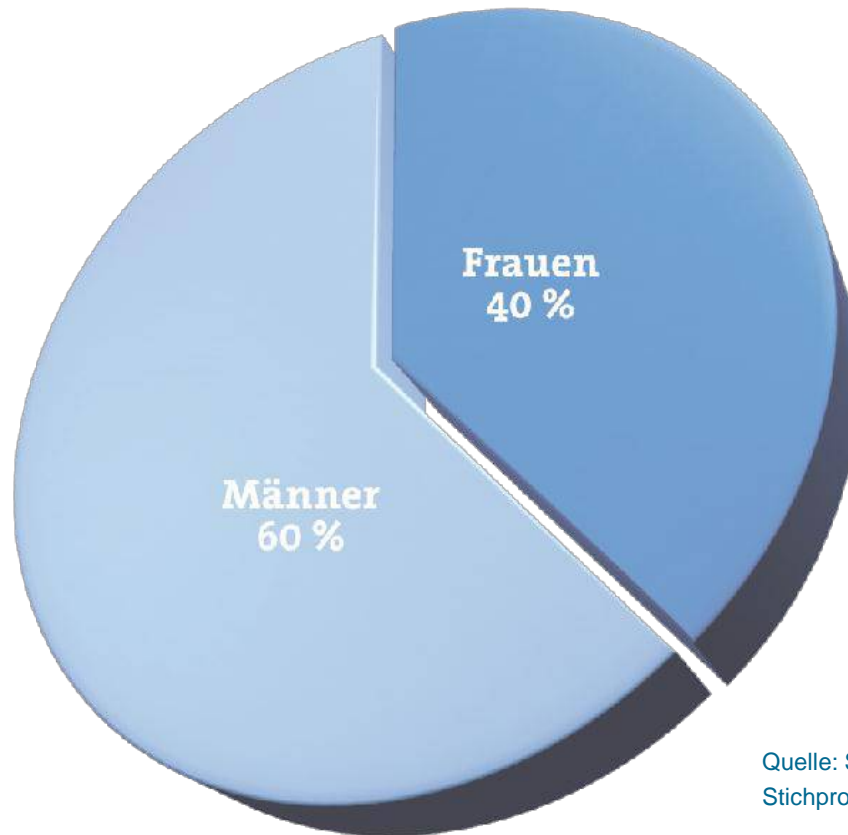
Schuldnerverteilung nach Alter Jänner bis Juni 2011



Quelle: Schuldnerstrukturanalyse von IS Inkasso Service,
Stichprobengröße: 34.000 säumige Schuldner, anonymisiert

Frauen sind verlässlichere Zahler

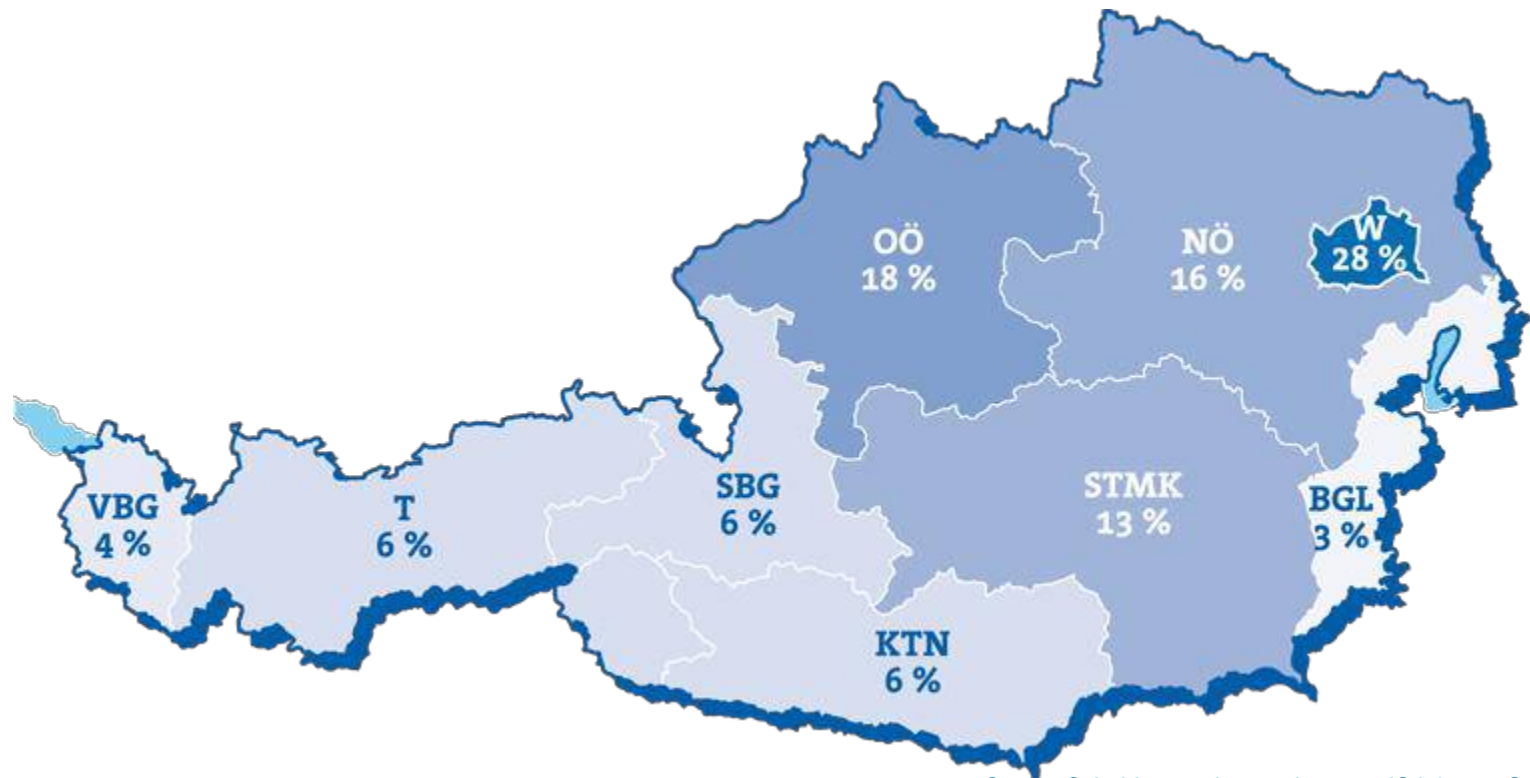
Geschlechtsspezifische Schuldnerverteilung Jänner bis Juni 2011



Quelle: Schuldnerstrukturanalyse von IS Inkasso Service,
Stichprobengröße: 34.000 säumige Schuldner, anonymisiert

Mehr Zahlungsmuffel in Ost-Österreich

Schuldnerverteilung nach Bundesländern Jänner bis Juni 2011



Quelle: Schuldnerstrukturanalyse von IS Inkasso Service,
Stichprobengröße: 34.000 säumige Schuldner, anonymisiert

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Besuchen Sie unseren Stand hier bei den Praxistagen:

IS Inkasso Service GmbH

Ein Unternehmen der Transcom Gruppe