

atrīga News

Sag zum Abschied Danke: Wenn säumige Zahler sich beim Inkassodienstleister bedanken

Es scheint kaum vorstellbar zu sein, dass sich Kunden nach einem abgeschlossenen Mahnprozess bei ‚ihrem‘ Inkassodienstleister bedanken. Tatsache aber ist, dass genau das dem Team der atrīga immer wieder passiert, wie Auszüge aus Kundenreferenzen auf der Website beeindruckend belegen: www.atriga.com/unternehmen/referenzen/. Das liegt insbesondere an dem kundenzentrierten Mahnprozess, mit dem atrīga säumige Zahler als Servicedienstleister unterstützt, anstatt die üblichen Drohszenarien aufzubauen. Denn aus seiner langen Erfahrung weiß Syndikusanwalt Steffen Himer, Leiter der atrīga Rechts- und Inkassoabteilung, „dass es sich bei diesen Kunden meist nur um Spätzahler handelt, die nicht böswillig die Forderung unbezahlt lassen, aber leider auch häufiger über ihre Verhältnisse leben.“ ‚Service statt Mahnen‘ heißt auch für Himer deshalb die Lösung, wobei ihm die von seinem Unternehmen betreuten säumigen Kunden Recht geben.

Prozesse aus dem letzten Jahrtausend

Die Zeiten haben sich geändert, der Umgang mit sogenannten Schuldnern nicht: Heute kann faktisch alles auf Kredit gekauft werden, an jedem Produkt hängt neben dem Preisschild meist auch ein Finanzierungsangebot. Tritt dann eine Zahlungsstörung auf, beginnen Prozesse, die aus dem letzten Jahrtausend stammen. „Viele große Unternehmen und auch Teile der Inkassowirtschaft sind unverschuldet in eine Technologiefalle geraten, aus der sie kaum entkommen können. Denn ihre technologische Infrastruktur aus dem 20. Jahrhundert lässt sich nicht mit ein paar Klicks in das 21. Jahrhundert überführen“, meint Himer. Sein Unternehmen hat den gesellschaftlichen Wandel frühzeitig erkannt und treibt seit über 17 Jahren als einer der Vorreiter der Branche technologische und organisatorische Innovationen im Bereich kundenfreundliches Forderungsmanagement voran: „Wir haben uns bereits bei der Gründung strenge Richtlinien auferlegt und setzen voll auf ein serviceorientiertes Inkasso, ohne die üblichen Drohszenarien und Standard-Mahnschreiben. Stattdessen stellen wir säumigen Kunden hilfreiche Serviceangebote zur Verfügung – vollständig digital gesteuert und automatisiert – und das bereits ab Eintritt der Zahlungsstörung.“

Service statt Mahnen:

Innovative IT-Prozesse unterstützen den Menschen

Wie sich die Zusammenarbeit zwischen Mensch und hochinnovativer IT-Umgebung bei atrīga bewährt, beschreibt Steffen Himer so: „IT-Prozesse sind immer nur Mittel zum Zweck. Sie helfen unseren Mitarbeitenden dabei, den Menschen auf Augenhöhe zu begegnen, auf ihre persönliche Situation einzugehen, um zum Beispiel verschiedene Rückzahlungsoptionen durchzusprechen.“

Dabei setzen die Forderungsmanager aus Langen bereits seit Jahren unter anderem auf anwendbare Forschungsergebnisse aus den Bereichen Verhaltensforschung, Verhaltensökonomie, Psychologie und Soziologie.

Das von atrīga entwickelte Prinzip ‚Service statt Mahnen‘ entlastet die Mitarbeiter der Inkassoabteilung von vielen Standardvorgängen, so dass mehr Zeit bleibt, säumige Kunden bei komplexeren Vorgängen durch individuelle Lösungen auf sehr persönlicher Ebene zu unterstützen. Steffen Himer erläutert, wie das gelingt: „Ein hoher Automatisierungsgrad, moderne Self Services und eine über Algorithmen gesteuerte, hochpersonalisierte Kommunikation mit säumigen Kunden bringen Vorteile für alle Beteiligten: Durch diesen Ansatz gelingt uns nicht nur eine Steigerung der Zahlungsbereitschaft bei säumigen Kunden, die zum Teil um bis zu über 20 Prozentpunkte höher liegt als bei veralteten Mahnprozessen der Old Economy. Wir sehen zudem, dass der Serviceansatz vom säumigen Kunden positiv wahrgenommen wird,

was die freundliche Resonanz immer wieder beweist. Ein großartigeres Lob für unsere Arbeit kann man sich kaum vorstellen.“



Service statt Mahnen: Kundenzentriertes Forderungsmanagement und Inkasso steigert die Zahlungsbereitschaft um bis zu über 20 Prozentpunkte gegenüber herkömmlichen Strategien der Old Economy