

## Fallstudie

Webbasiertes Forderungsmanagement  
in einem Konzernunternehmen

**Incloud GmbH**  
Adrian-Diel-Str. 2  
35075 Gladenbach  
Tel.: 06462 9145-0  
E-Mail: [kontakt@incloud.de](mailto:kontakt@incloud.de)  
[www.incloud.de](http://www.incloud.de)

## Inhaltsverzeichnis

Der Kunde.....	3
Das Projektziel.....	3
Umsetzung.....	3
Ergebnis.....	4
Fazit.....	5
Weitere Informationen.....	5

### Impressum

Herausgeber:

Incloud GmbH  
Adrian-Diel-Str. 2  
35075 Gladenbach

Tel.: 06462 9145-0  
E-Mail: [kontakt@incloud.de](mailto:kontakt@incloud.de)

© Incloud GmbH, Gladenbach

In diesem Skript genannte Markennamen und geschützte Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Die Nennung von Firmen- und Markennamen sowie Produktbezeichnungen hat lediglich beschreibenden Charakter und dient zur Identifizierung der genannten Sachverhalte. Ihre Nennung auf dieser Seite erfolgt in Anerkennung sämtlicher Rechte ihrer jeweiligen Eigentümer.

## Der Kunde

In einem großen deutschen Konzernunternehmen wurden uneinbringliche Forderungen gegenüber privaten wie auch gewerblichen Kunden in den bundesweit verteilten Niederlassungen gesammelt und bearbeitet.

Über die Alters- und Betragsstruktur oder die laufende Entwicklung gab es kaum verwertbare Informationen. Die reale Werthaltigkeit der Forderungsbestände war unbekannt.

## Das Projektziel

Die vorhandenen uneinbringlichen Forderungsbestände sollten realisiert oder ausgebucht und durch geeignete Maßnahmen auf ein dauerhaft vertretbares Niveau reduziert werden. Ein Berichtssystem sollte die aktuelle Entwicklung transparent darstellen.

## Umsetzung

Zunächst wurde die Struktur der Forderungen in ausgewählten Niederlassungen erhoben. So wurden

- Betragsstruktur
- Altersstruktur
- Bearbeitungsstand
- bisherige Maßnahmen
- Gründe für die zögerliche Realisierung

statistisch abgesichert ermittelt.

Gleichzeitig wurden die bisher eingesetzten Vorgehensweisen zur Realisierung der Forderungen überprüft.

Anschließend wurde ein umfassendes Konzept für ein proaktives Forderungsmanagement ausgearbeitet und eingeführt.

## Webanwendung

Als zentraler Bestandteil dieses Konzeptes wurde eine webbasierte Lösung entwickelt, die bundesweit im Intranet des Unternehmens verfügbar war. Hierüber wurden alle Aktivitäten zu einem konkreten Vorgang (Kunden) dokumentiert. Jedes Telefonat, jeder Schriftverkehr oder auch persönliche Gespräche wurden festgehalten.

Entsprechende Auswertungen ermöglichten eine jederzeit aktuelle Darstellung der Bearbeitungsstände, der dahinter stehenden Beträge sowie einer Einschätzung zur Realisierbarkeit. Sofern ein Vorgang zu einem Gerichtsverfahren führte, war die Dokumentation der Aktivitäten ein wichtiges Beweismittel.

## Spezielle Teams

Vorgänge ab einer bestimmten Größenordnung wurden in speziellen Teams bearbeitet und entschieden. Die Teams hatten bundesweit die gleiche Zusammensetzung und arbeiteten nach den gleichen Regeln. Kein Vorgang durfte aufgeschoben werden. Jede Entscheidung musste eine konkrete, terminierte Maßnahme enthalten. Jedes Mitglied im Team hatte ein Vetorecht, musste dann aber eine eigene, zielführende Maßnahme vorschlagen, über die abgestimmt wurde. Hierdurch wurde sichergestellt, dass Vorgänge effizient bearbeitet wurden und Ausbuchungen revisions-sicher erfolgten.

Von der Webanwendung bereitgestellte Auswertungen ließen Vergleiche zwischen allen beteiligten Teams zu, so dass eine hohe Effizienz sichergestellt werden konnte.

## Ergebnis

Die Forderungen konnten insgesamt deutlich reduziert werden, wobei neben der Realisierung der Beträge auch revisionssichere Ausbuchungen nicht mehr einbringlicher Forderungen in nennenswertem Umfang erfolgten.

Aus den gewonnenen Erkenntnissen und Erfahrungen wurden präventive Vorgehensweisen eingeführt, die neue Forderungsbestände deutlich reduzieren.

## **Fazit**

Die zentral verfügbare Webanwendung für die Abarbeitung der Forderungen unterstützte die organisatorischen Regelungen nachhaltig und effektiv. Die schnelle und reversionssichere Dokumentation jedes einzelnen Vorganges ermöglichte eine rasche und abschließende Bearbeitung.

## **Weitere Informationen**

Sie sind Energieversorger, Telekommunikationsunternehmen oder Kabelanbieter und wollen Ihre „schwierigen“ Forderungsbestände in den Griff bekommen und realisieren?

Gerne erläutern wir Ihnen unsere Vorgehensweisen und die Vorteile und Möglichkeiten unserer Lösungen in einem persönlichen Gespräch.

Bitte sprechen Sie uns an: Incloud GmbH, Tel. 06462 9145-0