

GBB-Blitzumfrage:

"Forderungsmanagement - Make or Buy?"

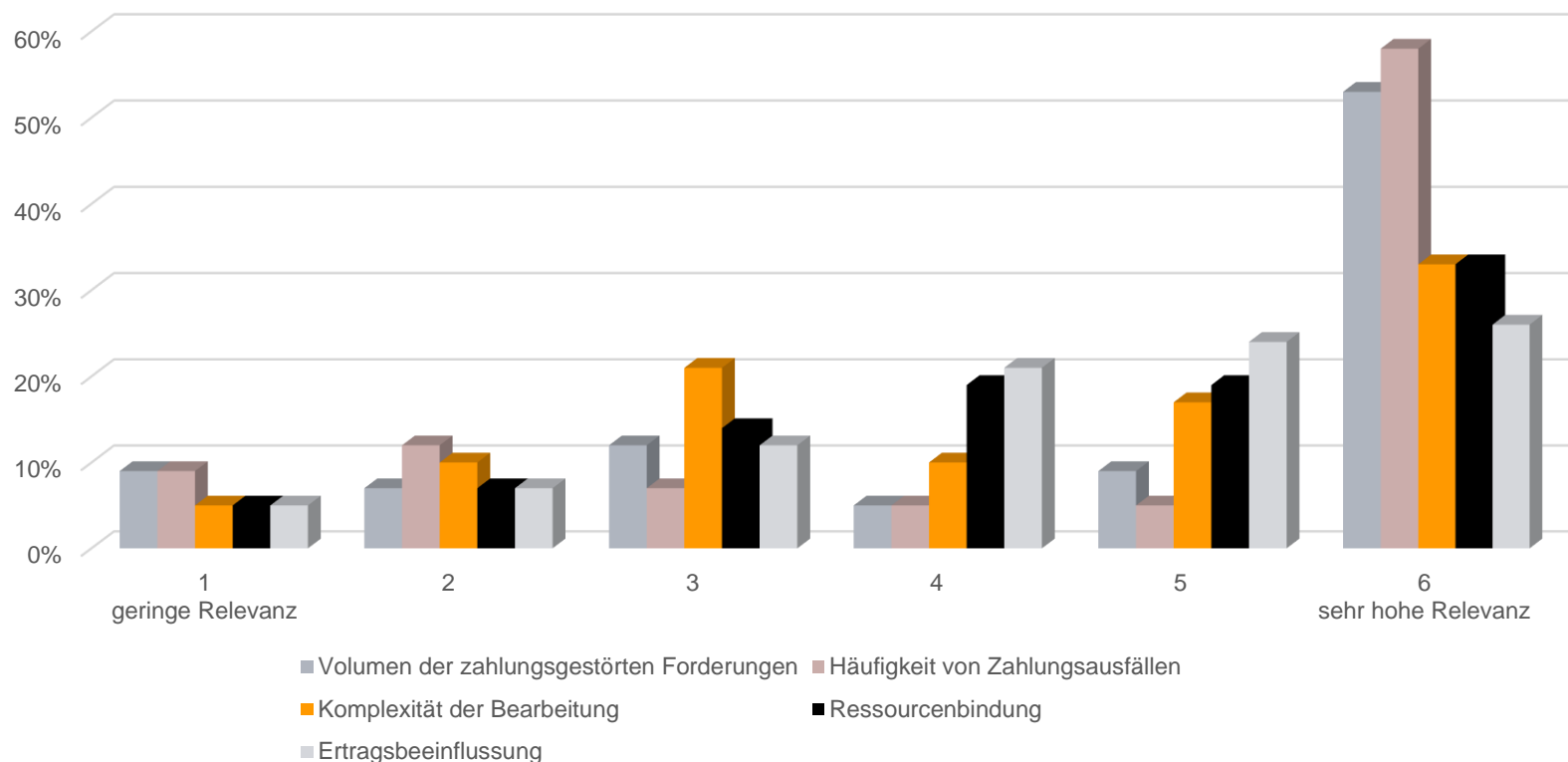
Auswertung der Ergebnisse

Ausgangslage und Gegenstand der Umfrage:

Die Optimierung des Forderungsmanagements ist ein immer wichtiger werdendes Themengebiet für erfolgreiche Unternehmen. Für viele Unternehmen stellt sich die Frage, ob der Nutzen eines Outsourcings oder die Ängste vor einem Reputationsverlust überwiegen. In welchem Umfang sollten oder können Forderungen ausgelagert werden? Wie sollte die Beitreibung durch ein Inkassounternehmen erfolgen?

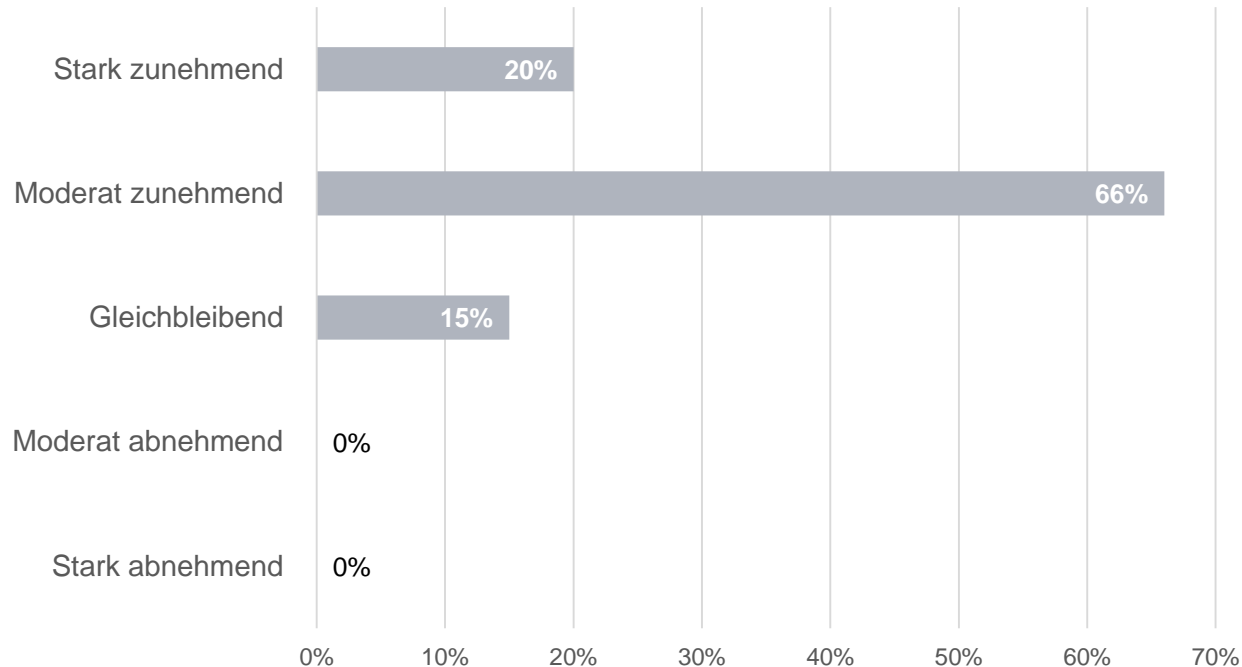
Diese Thematik und damit verbundene Fragestellungen waren Teil unserer aktuellen Blitzumfrage "Forderungsmanagement - Make or Buy?". Adressaten und Teilnehmer der Umfrage waren Führungskräfte sowie Mitarbeiter von Banken und Finanzdienstleistungsinstituten. Die folgenden Folien zeigen eine detaillierte Auswertung der Ergebnisse der Umfrage.

Welche Relevanz hat das Thema zahlungsgestörte Forderungen in Bezug auf die nachfolgenden Aspekte für Ihr Unternehmen?



► Insbesondere in Bezug auf die Häufigkeit von Zahlungsausfällen und Volumen der Forderungen hat das Thema zahlungsgestörte Forderungen sehr hohe Relevanz für die Umfrageteilnehmer.

Wie wird sich Ihrer Meinung nach die Zahl der zahlungsgestörten Forderungen in Deutschland in den kommenden drei Jahren entwickeln?

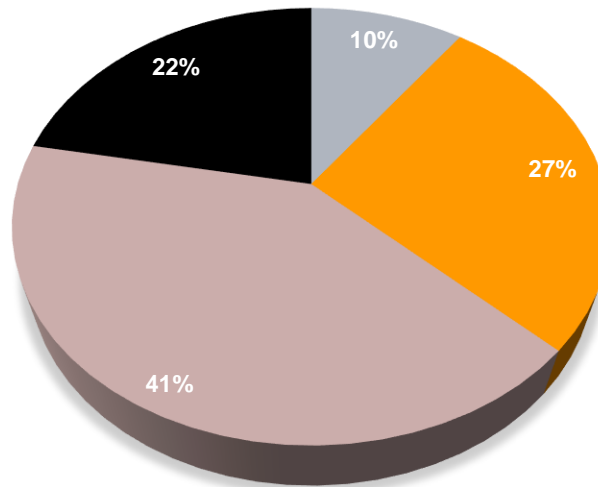


Anmerkungen:

- Keiner der Teilnehmer erwartet, dass die Zahl der zahlungsgestörten Forderungen abnehmen wird
- Die Mehrheit (66 %) erwartet eine moderate Zunahme der zahlungsgestörten Forderungen

86 % der Teilnehmer erwarten, dass die Zahl der zahlungsgestörten Forderungen in den nächsten drei Jahren zunimmt. Eine Abnahme zahlungsgestörter Forderungen scheint für die Befragten sehr unwahrscheinlich.

Arbeiten Sie im Bereich des Forderungsmanagements mit einem externen Dienstleister zusammen?



■ Ja

■ Nein, aber wir beabsichtigen dies

■ Nein, ich könnte mir aber vorstellen, dass dies zu einer Ertragssteigerung bzw. Prozessoptimierung führen könnte

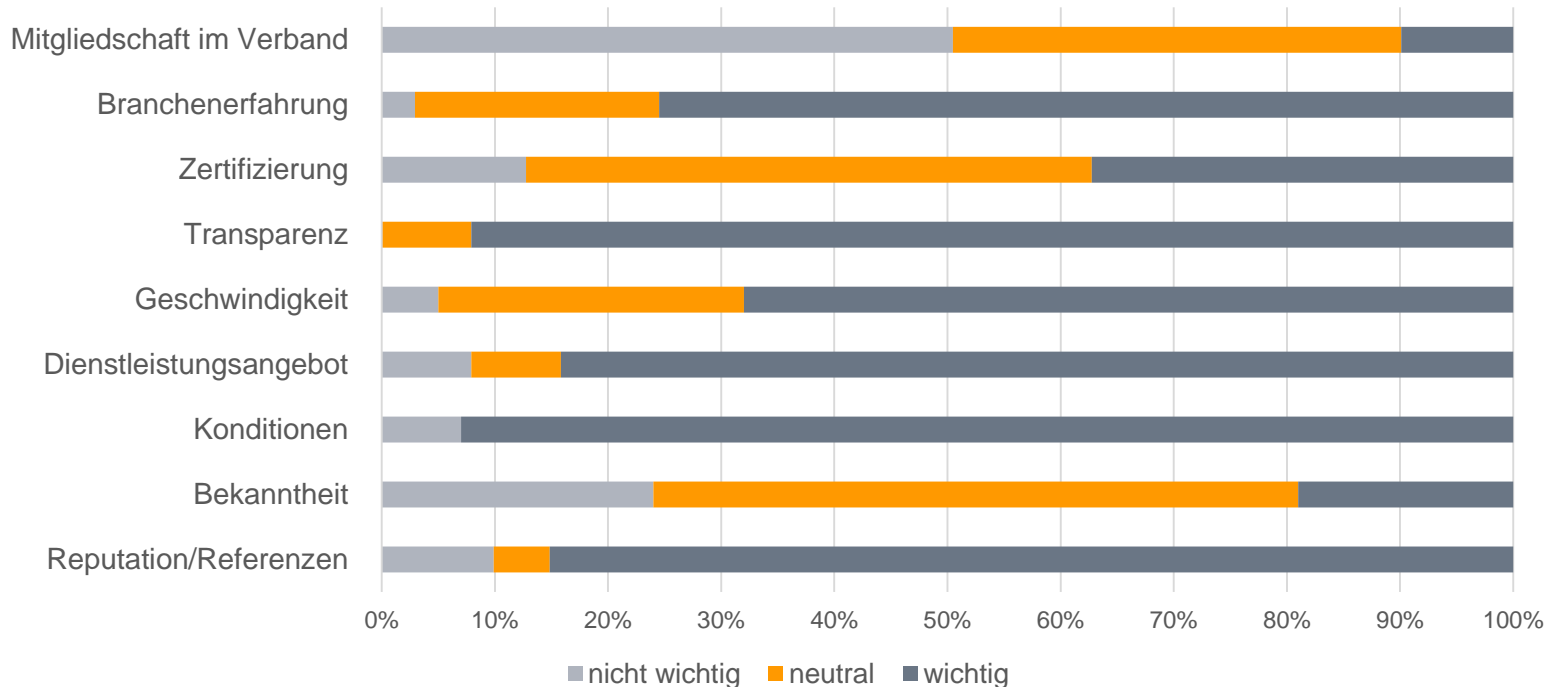
■ Nein, das Forderungsmanagement ist ein sensibles Thema, das im eigenen Unternehmen verbleiben sollte.

Anmerkungen:

- Das Outsourcing des Forderungsmanagement an einen externen Dienstleister wird bisher nur bei 10 % der Unternehmen umgesetzt.
- 22 % der Teilnehmer betrachten das Forderungsmanagement als so sensibles Thema, dass sie sich ein Outsourcing nicht vorstellen können.

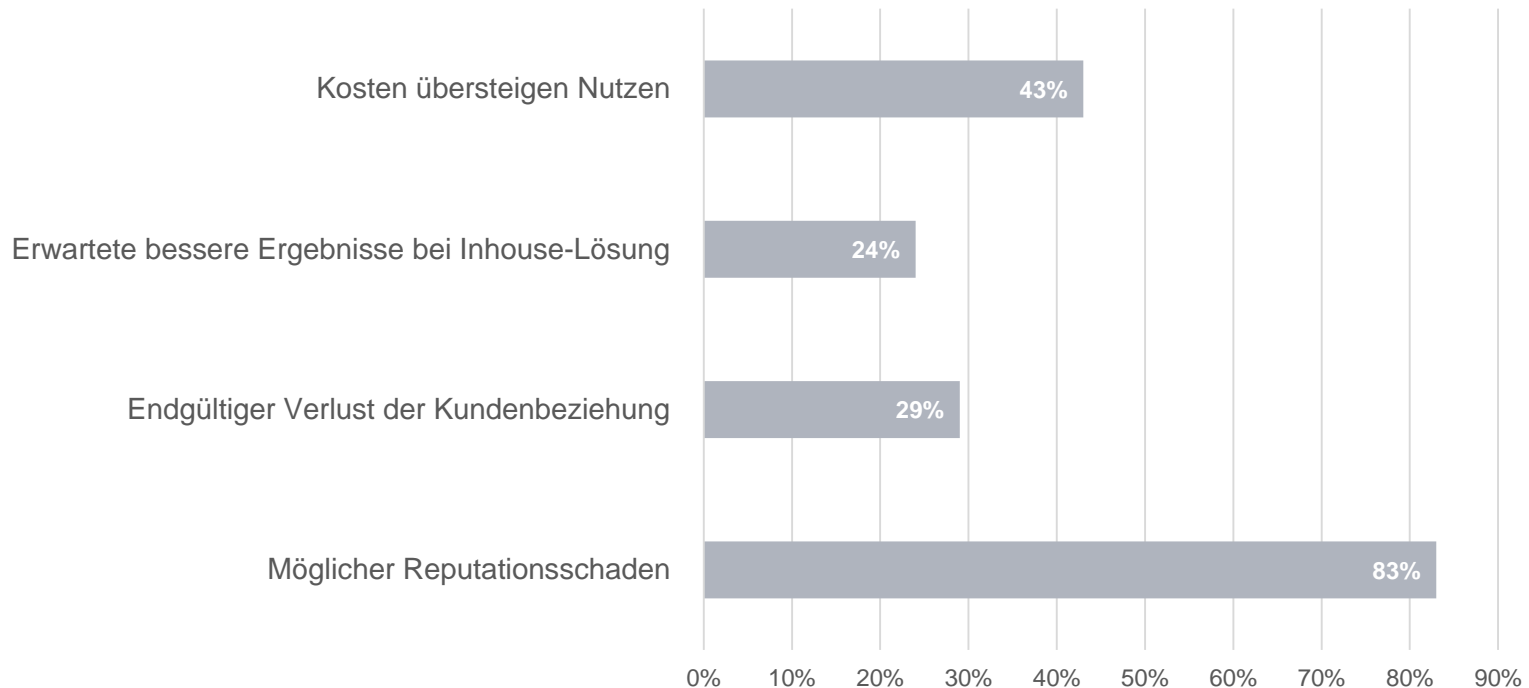
Die Mehrheit der Befragten (68 %) beabsichtigen das Forderungsmanagement auszulagern oder können sich vorstellen, dass dies zu Prozessoptimierungen beiträgt.

Welche Kriterien bei der Wahl eines Inkassounternehmens sind bzw. wären Ihnen wichtig?



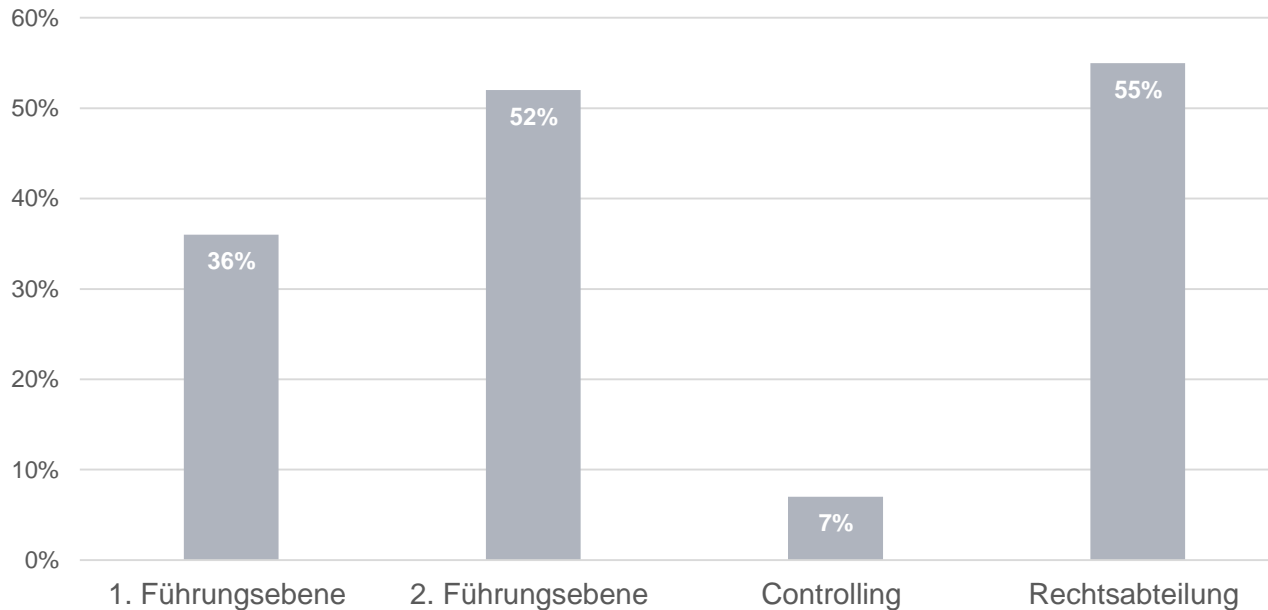
Neben den Konditionen (93 %) und der Transparenz (93 %) werden auch die Kriterien Reputation (86 %) und Dienstleistungsangebot (85 %) als wichtig eingestuft.

Welche Bedenken hätten Sie gegen die Nutzung von Inkassodienstleistungen? (Mehrfachantworten möglich)



▶ Gegen die Nutzung von Inkassodienstleistungen sprechen für die Mehrheit (83 %) mögliche Reputationsschäden. 43 % befürchten, dass die Kosten den Nutzen übersteigen.

Wer entscheidet in Ihrem Unternehmen über ein potenzielles Outsourcing des Forderungsmanagements?

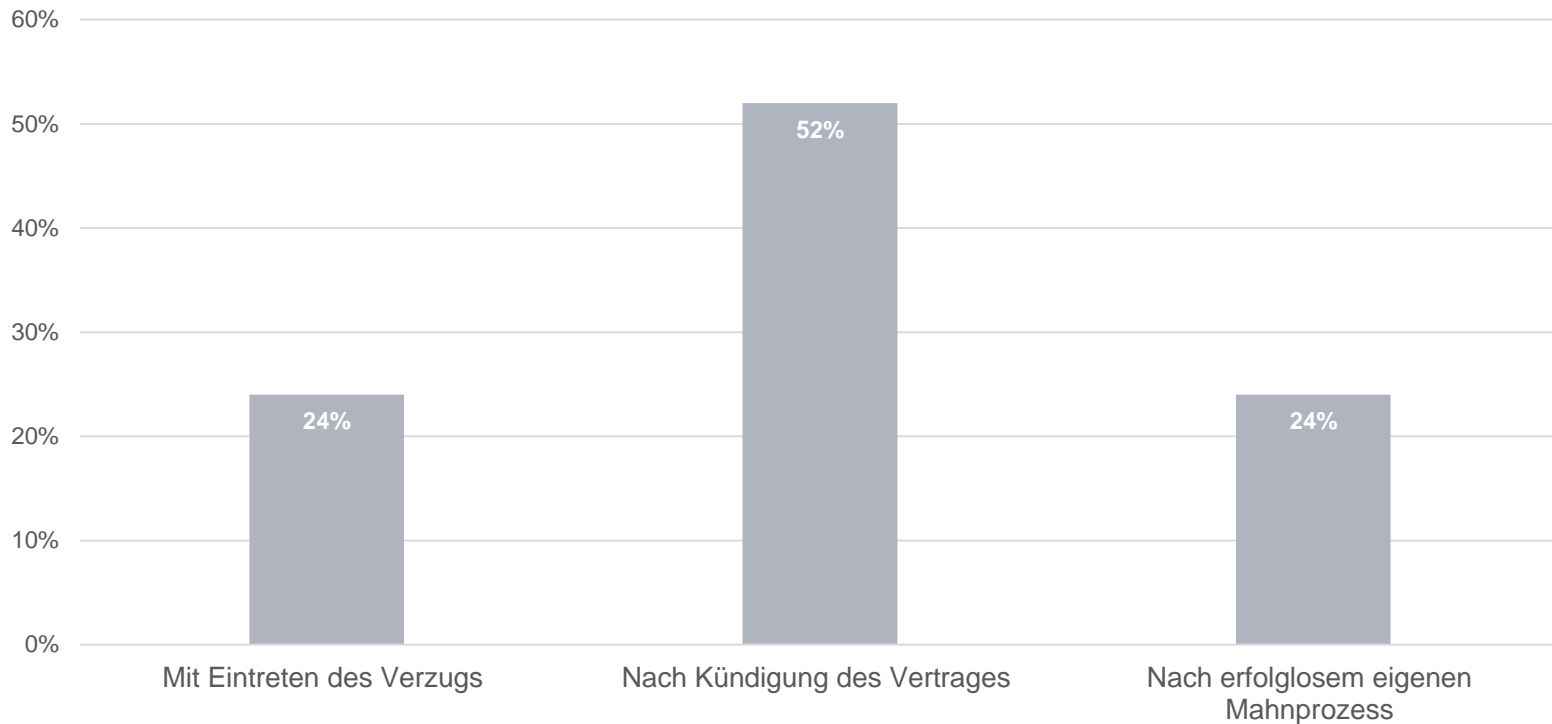


Anmerkungen:

Mehrfachantworten waren bei dieser Frage möglich. Die Umfrageergebnisse lassen somit darauf schließen, dass die Entscheidung über das Outsourcing in enger Abstimmung zwischen der 1. und 2. Führungsebene sowie der Rechtsabteilung getroffen wird.

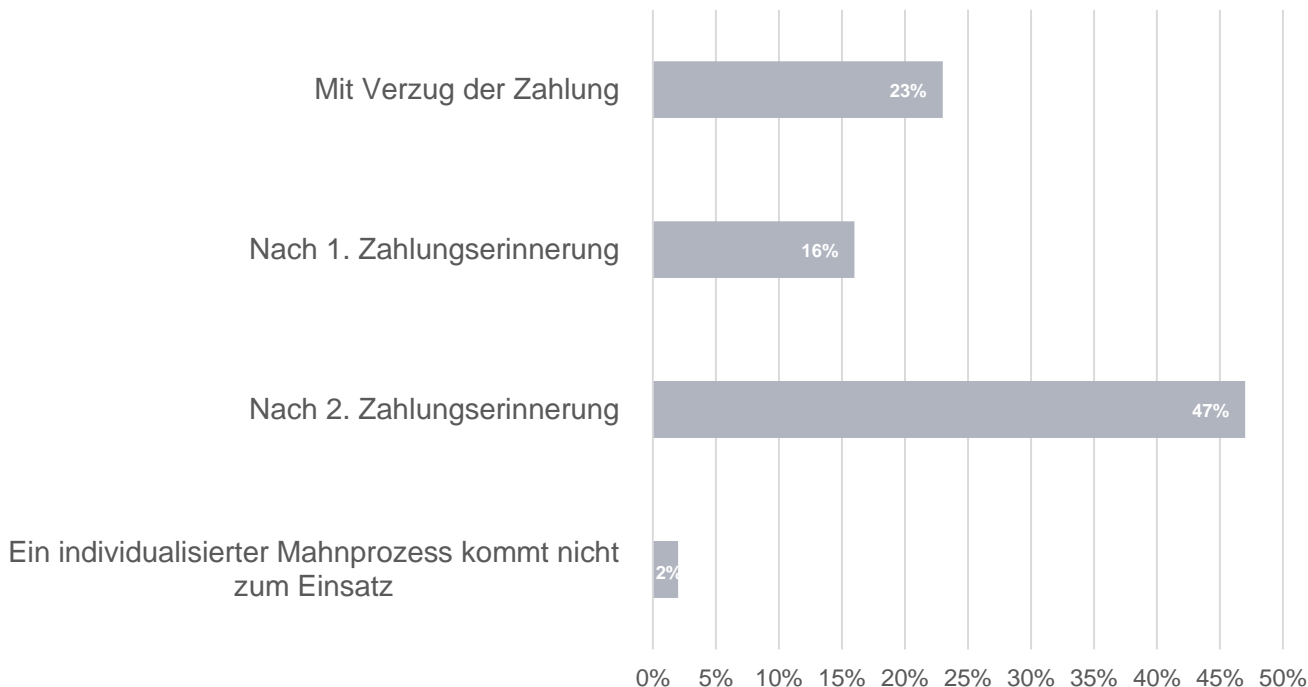
► Mehr als die Hälfte der Befragten ordnen die Verantwortung für die Entscheidung über das Outsourcing der 2. Führungsebene und der Rechtsabteilung zu.

Ab welchem Zeitpunkt sollte die Abgabe an das ausgelagerte Forderungsmanagement Ihrer Meinung nach erfolgen?



► Mehrheitlich (52 %) würden die Teilnehmer das Forderungsmanagement nach Kündigung des Vertrags abgeben. 24 % der Teilnehmer halten die Abgabe der Forderung bereits mit Eintreten des Verzugs bzw. erfolglosem eigenen Mahnprozess für sinnvoll.

Ab wann findet bei Ihnen ein individualisiertes Mahnverfahren statt?

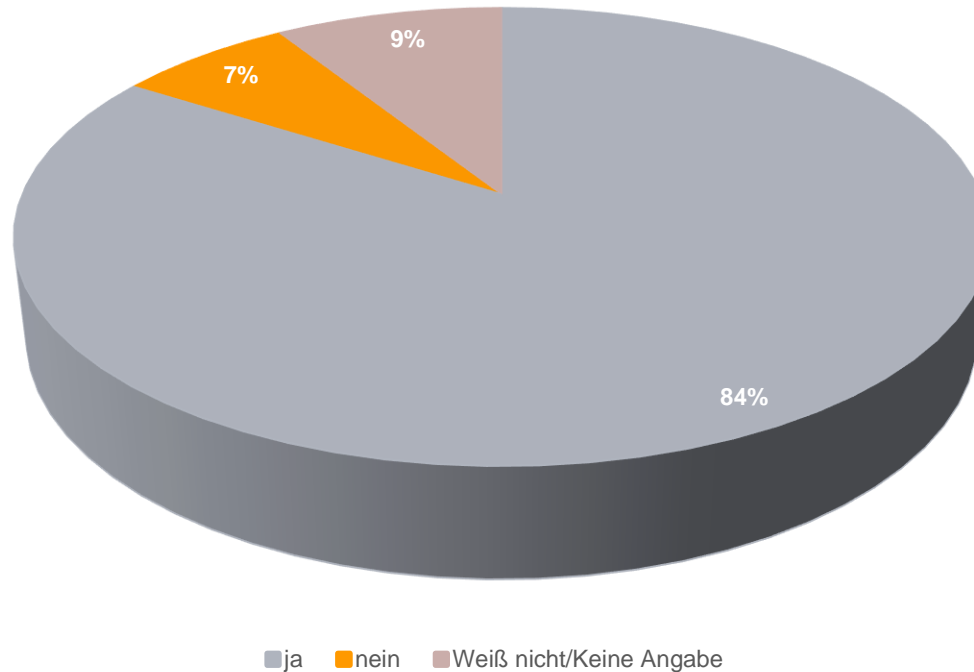


Anmerkungen:

- 12% der Teilnehmer wählten bei dieser Frage die Option „keine Angabe“.
- Die Mehrheit (86 %) der Teilnehmer setzt spätestens ab der 2. Zahlungserinnerung ein individualisiertes Mahnverfahren ein.

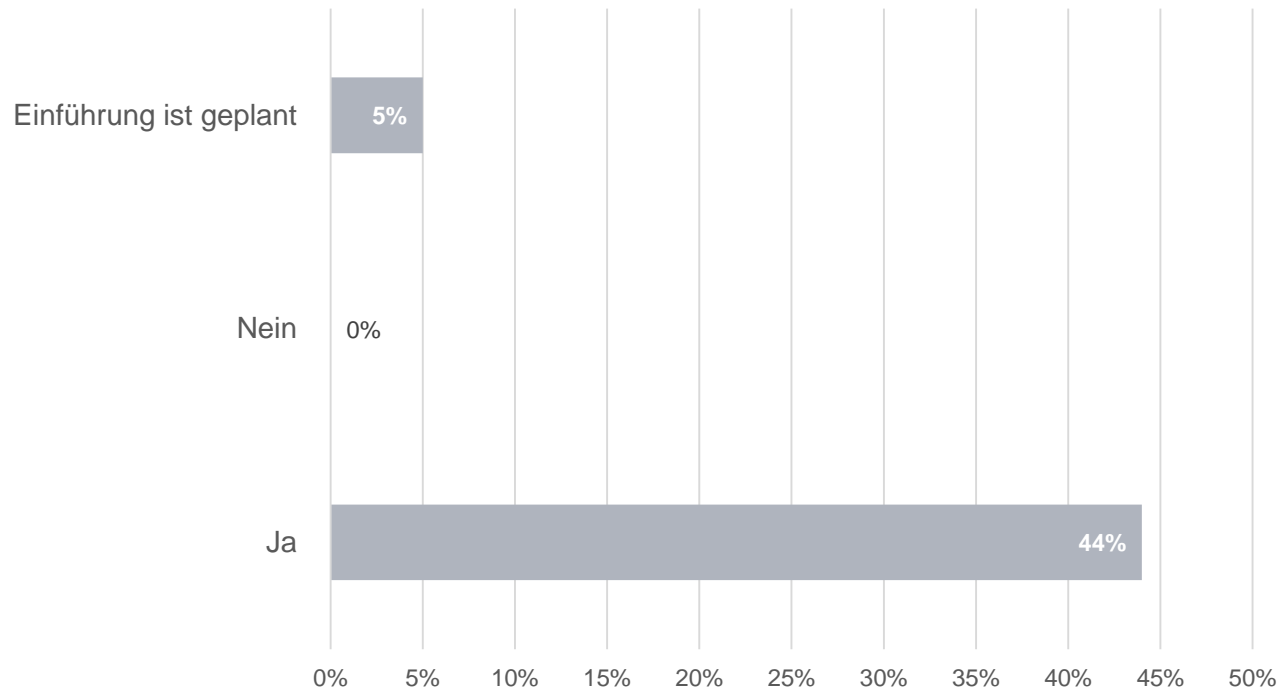
▶ Nur 2 % der Umfrageteilnehmer geben an, dass in Ihrem Unternehmen kein individualisierter Mahnprozess zum Einsatz kommt.

Denken Sie, dass der potenzielle Kundenwert (customer lifetime value) Einfluss auf das angewandte Betreibungsverfahren haben sollte?



Der Customer Lifetime Value sollte für 84 % der Teilnehmer Einfluss auf das Betreibungsverfahren haben.

Konnten Sie Ihren vorgerichtlichen Beitreibungserfolg durch die Einführung eines Inkassoscorings steigern?

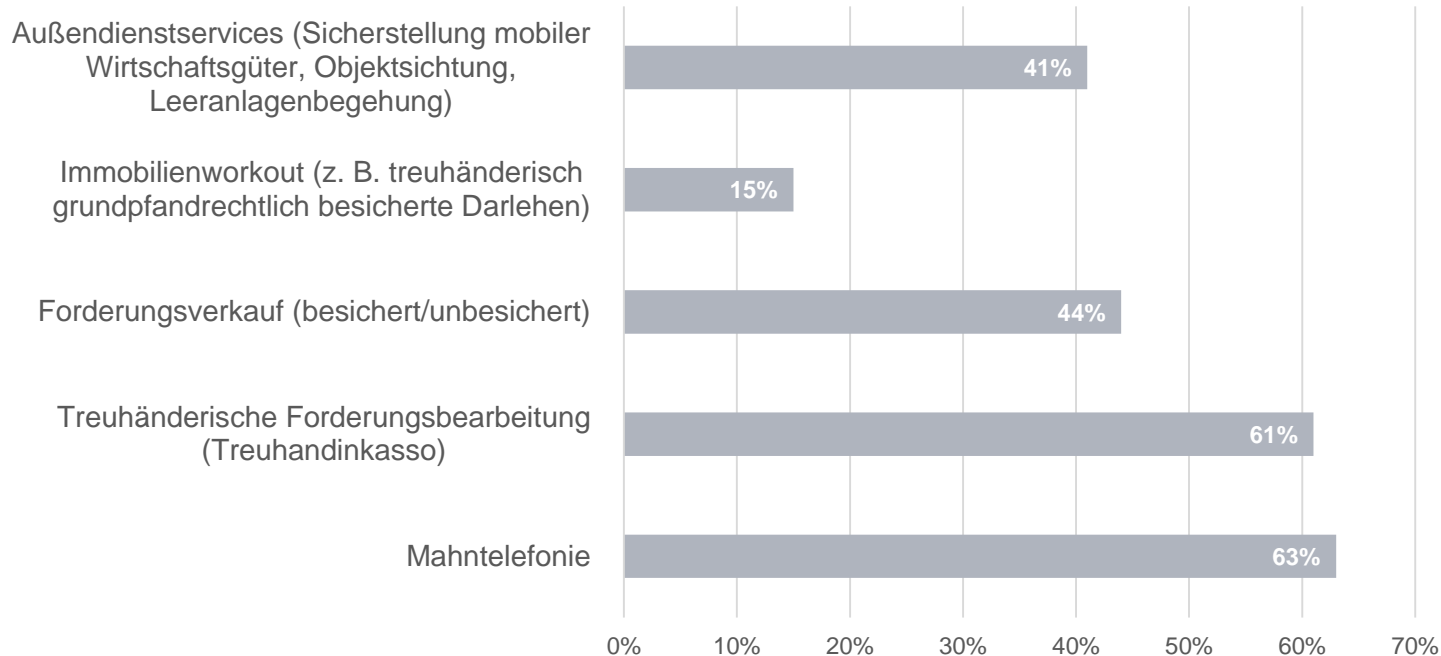


Anmerkungen:

- 51 % der Teilnehmer wählten bei dieser Frage die Option „keine Angabe“. Die Fragestellung impliziert, dass bei diesen Teilnehmern kein Inkassoscoring zum Einsatz kommt und keine Einführung geplant ist.

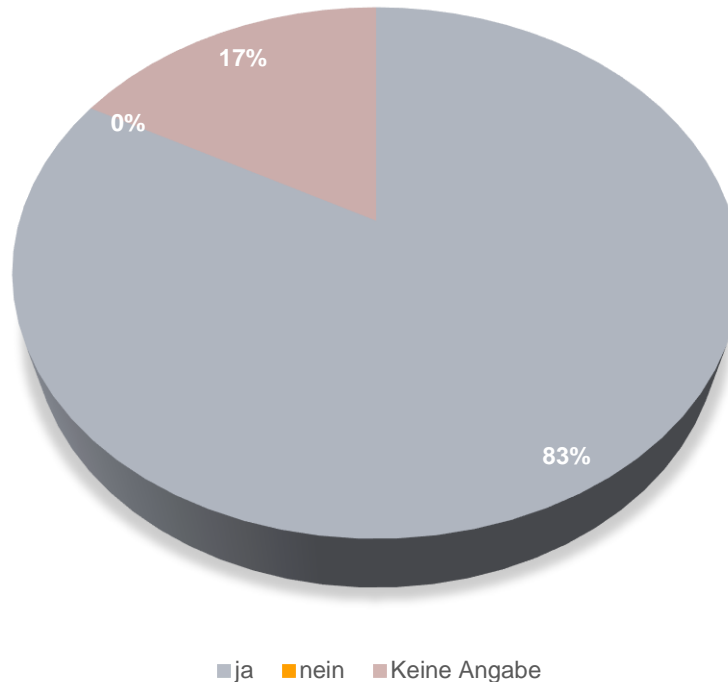
Die Teilnehmer, die ein Inkassoscoring eingeführt haben, konnten hierdurch ihren Beitreibungserfolg steigern; 5 % der Teilnehmer planen die Einführung eines Inkassoscorings.

Welche Dienstleistungen würden Sie im Rahmen einer Outsourcing-Lösung auslagern? (Mehrfachantwort möglich)



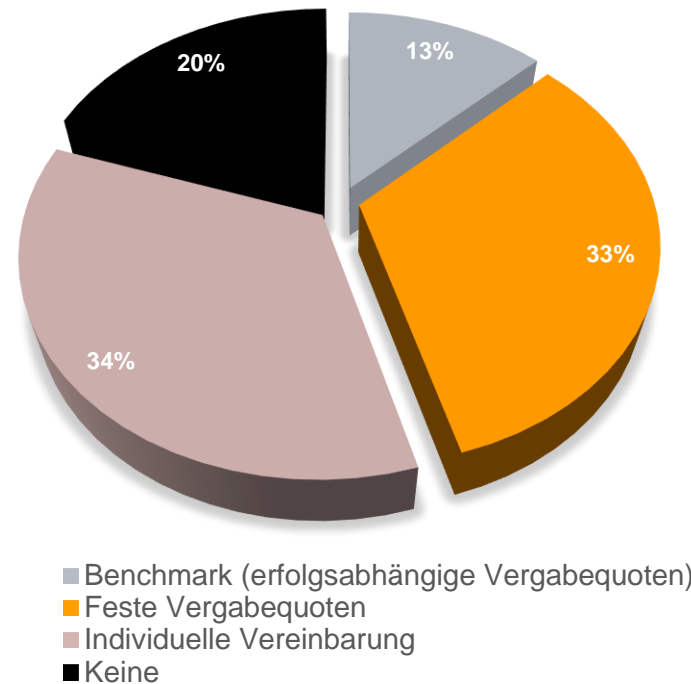
Die Mehrheit der Teilnehmer (über 60 %) würden den externen Dienstleister mit der Mahntelefonie und der treuhänderischen Forderungsbearbeitung beauftragen.

Halten Sie eine "White-Label"-Vereinbarung im Rahmen des Forderungsmanagements für sinnvoll?



Die Umfrageteilnehmer vertreten mehrheitlich (83 %) die Meinung, dass White Label Vereinbarungen sinnvoll sind. Eine explizit gegenteilige Ansicht vertrat keiner der Umfrageteilnehmer.

Welche Art von Dienstleistersteuerung im Forderungsmanagement betreiben Sie gegenwärtig bzw. welche Arten fänden Sie sinnvoll?

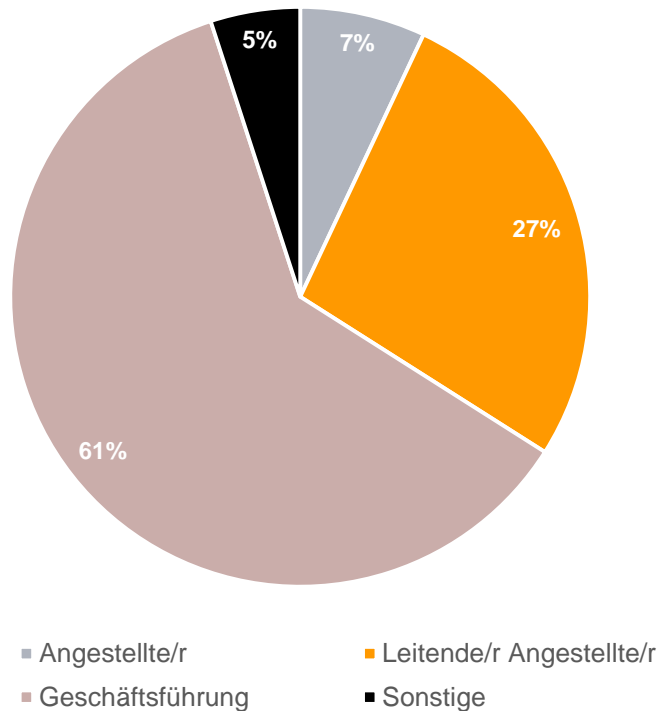


► Jeweils ein Drittel der Teilnehmer erachtet feste Vergabequoten bzw. individuelle Vereinbarungen zur Dienstleistersteuerung als sinnvoll.

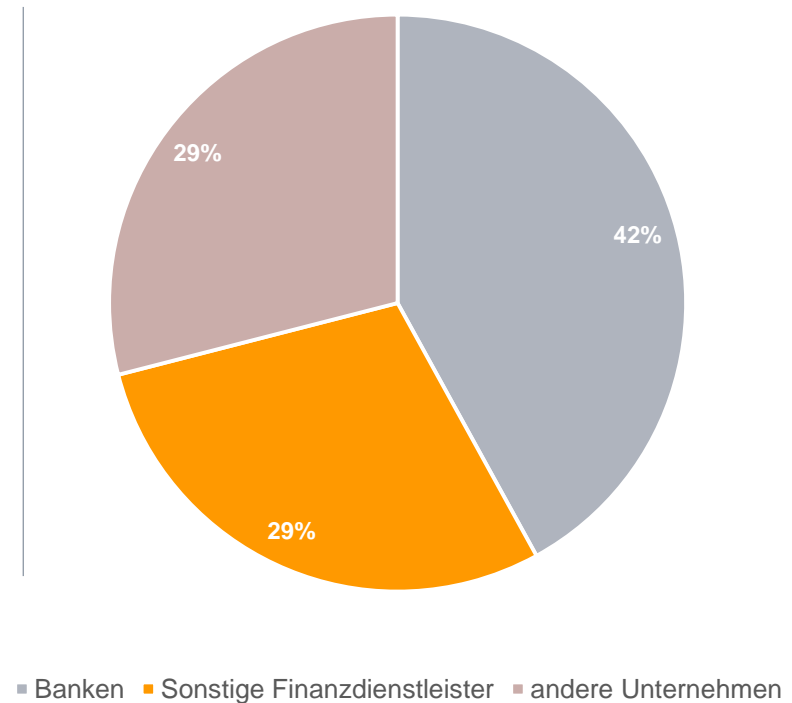
Auswertung Teilnehmerdaten

88 % der Umfrageteilnehmer gehören der Geschäftsführung an oder sind leitende Angestellte, 7 % sind Angestellte und über 70% der Teilnehmer arbeiten für Banken oder sonstige Finanzdienstleister.

Welche Position bekleiden Sie in Ihrem Unternehmen?



In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?



GBB-Rating Gesellschaft für Bonitätsbeurteilung mbH

Kattenbug 1
50667 Köln

Dr. Dirk Thiel
Geschäftsführer

Tel +49 221 912897-212
Fax +49 221 912897-270
D.Thiel@GBB-Rating.eu

Sandra Haupt
Referentin der Geschäftsführung

Tel +49 221 912897-213
Fax +49 221 912897-270
S.Haupt@GBB-Rating.eu