



**KÜNSTLICHE
INTELLIGENZ IM
FORDERUNGS-
MANAGEMENT**

SCI-FI ODER ECHE CHANCE?



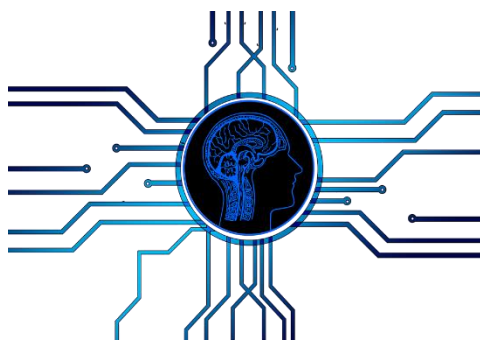
Künstliche Intelligenz im Forderungsmanagement

Sci-Fi oder echte Chance?

Künstliche Intelligenz ist in vielen Bereichen des Lebens eine selbstverständliche Erleichterung geworden: Alexa knipst die Lichter Zuhause an und aus, bestellt Katzenfutter nach, wenn es zur Neige geht und erzählt uns auch mal einen Witz während Siri uns an Termine erinnert und den Wecker stellt. Doch diese alltäglichen Kleinigkeiten schöpfen nicht mal einen Bruchteil des Potenzials aus, das künstliche Intelligenz uns eigentlich bietet.

Was ist künstliche Intelligenz?

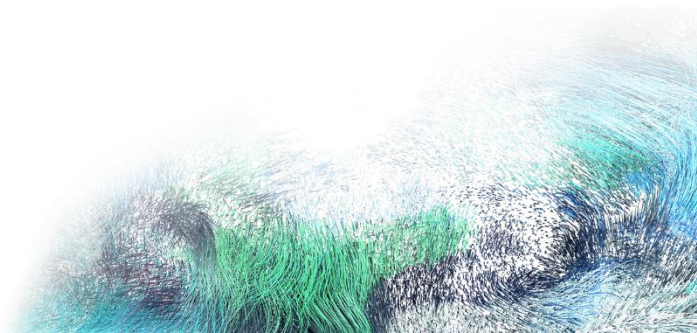
Künstliche Intelligenz ist ein Teilgebiet der Informatik. Vom Grundprinzip besteht Künstliche Intelligenz aus dem Versuch einem Computer Intelligenz zu verleihen, indem das Humanste in ihn programmiert wird – Menschliches Handeln und Denken. Daher stehen viele Menschen Künstlicher Intelligenz skeptisch gegenüber, sobald es über die alltäglichen Kleinigkeiten hinausgeht. Die Programmierung Künstlicher Intelligenz umfasst ein weitreichendes Forschungsgebiet. Das menschliche Handeln und die Wahrnehmung müssen analysiert werden und in Schemata unterteilt werden, damit Algorithmen programmiert werden können. Somit ist die KI Forschung mit größtem Anteil Neurologie und Psychologie.



Grundsätzlich kann man KI in schwach und stark unterteilen. Die schwache KI sind jene Algorithmen, die es dem Computer ermöglichen Fragen zu beantworten, bei denen sie die Lösungswege selber erlernt haben. KI lernt aus Erfahrungsschätzen der Vergangenheit und aktuellen Erfahrungen und nutzt die Erkenntnisse aus Datenanalyse und Erfolgsmessung für zukünftige Entscheidungen. Die KI lernt also in der Regel laufend dazu und die Vorhersagen werden im Laufe der Zeit

immer besser. Da die KI genau wie der Mensch aus ihren Fehlern lernt ist es nötig immer wieder auch Varianten der Prozesse zu bilden und die KI-basierten Empfehlungen mit menschlichen Entscheidungen zu vergleichen. Die dann erzielten Erfolge können wieder für das Training der KI verwendet werden.

Starke KI hingegen ist der Grund weshalb Menschen KI gegenüber skeptisch sind – die negative Darstellung aus der Science-Fiction. Roboter oder Maschinen, die in der Lage sind jegliches Problem durch eigenständiges Arbeiten zu lösen. Diese Art von KI ist allerdings noch Zukunftsmusik. Dennoch kann uns künstliche Intelligenz in vielen Teilbereichen des Lebens schon stark unterstützen und dabei helfen Prozesse deutlich effizienter zu gestalten.





Künstliche Intelligenz im Kredit- und Forderungsmanagement

Der Einsatz von künstlicher Intelligenz im Kredit- und Forderungsmanagement bietet die Chance den Geschäftsbereich nachhaltig zu verändern und die Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Maschinen können in kürzester Zeit riesige Datenmengen analysieren und Muster darin erkennen. Dabei vermeiden sie nicht nur Fehler, die Menschen durch eine subjektive Wahrnehmung zwangsläufig unterlaufen würden, sondern erkennen auch Details, die dem menschlichen Blick größtenteils verborgen geblieben wären.

Künstliche Intelligenz bietet Potenziale zur Optimierung verschiedenster Einsatzfelder entlang des gesamten Kreditlebenszyklus. Banken müssen beispielsweise das Risiko jedes Kredits ermitteln. Dies geschieht meistens mithilfe von Analysemodellen auf Basis historischer Ausfalldaten. Neben Modellbildungen und statistischen Analyseverfahren werden auch spezifische Merkmale von Kreditnehmern in Scorecards miteinbezogen, um eine realistische Beurteilung zu erzielen. Angereichert mit künstlicher Intelligenz können diese Daten Kreditinstitute ermöglichen bessere Kreditentscheidungen zu treffen.

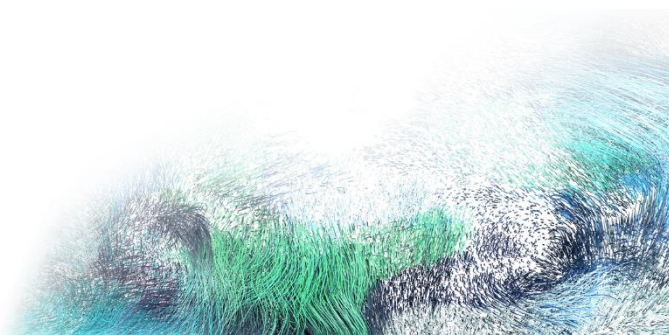
Soweit der Idealfall, doch was passiert, wenn nach Kreditaufnahme oder Kaufabschluss dennoch Zahlungsstörungen auftreten? Banken betrifft das im Privatkundengeschäft nach eigenen Angaben in rund 10 Prozent der Fälle, für Unternehmen liegen die Werte, je nach Branche, noch einmal deutlich höher. Die Herausforderung besteht jetzt darin eine möglichst effektive und effiziente Beitreibung zu erreichen, ohne den Kunden zu verlieren. Denn was häufig vergessen wird ist, dass der Prozess nach Bezahlung und Vertragsschluss ebenfalls zur Customer Journey gehört und ein zufriedenstellender Ablauf des Mahnprozesses eine entscheidende Rolle spielen kann, wenn es um die Kundenbindung geht.



Die Coronapandemie wirkt sich negativ auf die Zahlungsmoral aus. Wie der Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e. V. im Mai 2020 berichtet, beobachten bereits 69% der Inkassounternehmen eine Verschlechterung der Rechnungstreue privater Schuldner.

Zukunftssicheres Forderungsmanagement dank KI

Aufgrund der aktuellen Situation steigt das Risiko, dass immer mehr Unternehmen und Kunden in eine finanzielle Schieflage geraten und dadurch Zahlungsstörungen und -ausfälle immer wahrscheinlicher werden. Umso wichtiger ist es daher gerade jetzt sich mit einem effektiven und effizienten Forderungsmanagement zukunftssicher aufzustellen. Im Fokus sollte dabei nicht nur die Sicherung der eigenen Liquidität stehen, sondern auch die Kundenbeziehung zu erhalten. Ein gutes Forderungsmanagement sollte daher auch nach überschrittener Zahlungsfälligkeit den Kunden in den Mittelpunkt stellen.





Die Haltung und Tonalität muss stets positiv und wertschätzend bleiben. Die Erfahrung zeigt außerdem, dass man Kunden, mit denen man aufgrund einer Zahlungstörung ein nicht mehr optimales Verhältnis hat, durch eine gute Lösungsfindung trotz dessen noch stärker an sich binden kann - Ein intelligentes und KI-unterstütztes Mahnwesen hilft Ihnen dabei:

1. Proaktives Handeln für mehr Effizienz

Durch die kontinuierliche Auswertung und Analyse von Daten können KI-basierte Systeme aufzeigen warum und wann es voraussichtlich zu einem Zahlungsausfall kommen wird. Durch das Erkennen von Korrelationen in den Daten kann ebenso vorhergesagt werden, wann eine Zahlung wahrscheinlich ist oder wann man einen Schuldner am besten auf eine offene Forderung ansprechen sollte. So kann man rechtzeitig und adäquat handeln und Zahlungstörungen schneller beseitigen.

2. Automatisiertes und individualisiertes Mahnwesen

Insbesondere bei traditionelleren Unternehmen und Banken werden säumige Kunden häufig noch lediglich per Brief oder Telefon mit standardisierten Zahlungserinnerungen konfrontiert. KI-basierte Technologien ermöglichen eine automatisierte und gezieltere, an das Kundenprofil angepasste, Ansprache: Eine individuelle Aussteuerung der Tonalität, das passende Timing und der flexible Einsatz verschiedener Kommunikationskanäle führen zu einer schnelleren und komfortableren gemeinsamen Lösungsfindung. Künstliche Intelligenz unterstützt zudem Sachbearbeiter dabei, den besten Zahlplan für säumige Kunden zu erstellen, indem beispielsweise automatisch der ideale Ratenplan ermittelt wird. Der digitale KI-Ansatz senkt nicht nur die Kosten für das Forderungsmanagement, sondern erhöht ebenfalls die Realisierungsquote bei zugleich höherer Kundenzufriedenheit.

3. Effektiveres Forderungsmanagement dank Chatbots

Chatbots sind ein beliebtes Medium geworden, um mit seinen Kunden rund um die Uhr in Kontakt bleiben zu können. Sie basieren ebenfalls auf Künstlicher Intelligenz und können beispielsweise simple Anfragen sofort beantworten, was nicht nur Sachbearbeiter entlastet, sondern auch zu einer erhöhten Kundenzufriedenheit führt. Zusätzlich profitieren Unternehmen davon, dass Schuldner weniger Schamgefühl verspüren sämtliche Fragen zu stellen, wenn sie offensichtlich mit einem Bot kommunizieren. So ist die Hemmschwelle an einer Zahlungstörung zu arbeiten niedriger und Kunden arbeiten aktiv und schneller mit, wenn es keine offenen Fragen mehr gibt. Je nach Stand der KI können Bots sogar die Verhandlung zur Neustrukturierung eines Kredits übernehmen.





Mit der richtigen Forderungsmanagement Software zum Erfolg

Eine KI-gestützte Forderungsmanagement Software hilft Ihnen Ihren Inkassoprozess deutlich schlanker und gleichzeitig noch effektiver und effizienter zu gestalten und Ihr Unternehmen somit zukunftssicher aufzustellen. Unsere Debt Management Software Open Credit – DM unterstützt Sie im gesamten Forderungsmanagement-Prozess – von der ersten Zahlungsaufforderung über Ratenpläne bis hin zum gerichtlichen Mahnprozess und zur Vollstreckung:

- Verbessern Sie Ihre Verwertungsquoten dank erweiterter Zahlungsplan-Funktionalität und integriertem Reporting
- Erhöhen Sie Ihren Beitreibungserfolg durch auf Kunden abgestimmte und KI-gestützte, automatisierte Mahnprozesse und eine komfortable Wiedervorlagenverwaltung.
- Sparen Sie Zeit und Kosten durch administrierbare Workflows und eine entscheidungsgesteuerte Verarbeitung

Jetzt mehr über unsere Lösungen erfahren

