

# Benchmarking im Forderungsmanagement

## Effektive Prozesse im Forderungsmanagement einführen und steuern

5. Februar 2015 in München  
24. Juni 2015 in Köln

**Sparen sie 200,-**  
Euro bei Anmeldung bis  
zum **31.12.2014!\***

**Sparen sie 100,-**  
Euro bei Anmeldung bis  
zum **31.01.2015!\***

**Steuern Sie Ihr Forderungs- und Inkassomanagement effizienter und erfolgreicher durch Benchmarking im Forderungsmanagement!**

### THEMEN

- B2C-Forderungsmanagement im Kundenlebenszyklus
- Benchmarking – Eine Wunderwaffe?
- Benchmarking im kaufmännischen Mahnverfahren & im Inkassomanagement
- Kennzahlen im Forderungsmanagement
- Nutzung externer Daten im Forderungsmanagement

### Ihr Seminarleiter



Michael Kaut  
Partner,  
mexxon Consulting GmbH & Co. KG

## Sehr geehrte Damen und Herren, herzlich willkommen zum Seminar **Benchmarking im Forderungsmanagement!**

Im Forderungsmanagement eines Unternehmens entstehen oft zahlreiche Forderungen, die nur über Mahnverfahren oder den Rechtsweg bearbeitet werden können. Viele Unternehmen berichten, dass sich dieses Problem seit der Weltwirtschaftskrise 2008 zusätzlich verstärkt hat. Die Anzahl der Verbraucherinsolvenzen ist seitdem stark gestiegen und nur langsam wieder im Sinken begriffen. Gleichzeitig wird dem Forderungs- und Inkassomanagement im Vergleich zu Vertrieb und Kundenservice nur wenig Aufmerksamkeit entgegengebracht.

So stehen Fach- und Führungskräfte heute vor der Herausforderung, eine höhere Anzahl von B2C-Forderungen mit dem gleichen Erfolg bearbeiten zu wollen, während die zur Verfügung gestellten Ressourcen in Form von Personal und Budget stagnieren.

Benchmarking bietet hier eine exzellente Methode, um die eigenen Prozesse effizient auszurichten und so mit den gegebenen Ressourcen höhere Erfolgsquoten und größere Kundenzufriedenheit zu erreichen. Werden in das Forderungs- und Inkassomanagement außerdem externe Dienstleister eingebunden, so ermöglicht Benchmarking eine größtmögliche Transparenz und eine effiziente Steuerung der beteiligten Dienstleister.

Wie kann das Forderungs- und Inkassomanagement effizienter werden und wie können die Prozesse erfolgreich gesteuert werden? Welche Arten von Benchmarking gibt es und welche sollten im Forderungsmanagement eingesetzt werden? Wie sieht das Benchmarking konkret in der Praxis aus? Welche externen Daten können im Forderungsmanagement und Inkassomanagement eingesetzt werden und an welchen Stellen? Welches Datenmanagement wird für ein erfolgreiches Benchmarking benötigt? Wie kann das passende Reporting aussehen? In unserem Seminar lernen Sie, wie Sie Ihr Forderungs- und Inkassomanagement mittels Benchmarking erfolgreich ausrichten, effiziente Prozesse einführen und steuern. **Das Seminar fokussiert sich auf Themen aus dem B2C-Umfeld, wo Elemente wie datengestützte Prozess-Automatisierung für Massenkunden einerseits eine besondere Rolle spielen und andererseits umfangreiche Reportdaten generiert werden.** Beispiele aus der Praxis zeigen Erfolgsfaktoren und typische Stolperfallen auf und ermöglichen Ihnen eine zielgerichtete Umsetzung des Gelernten.

Ich freue mich, Sie auf dem Seminar zu begrüßen.



Bernhard Klier,  
Projektleiter, [klier@deutsche-kongress.de](mailto:klier@deutsche-kongress.de)

# Programmablauf

09:00 Check-In und Ausgabe der Seminarunterlagen

09:30 Beginn des Seminartages

## Forderungsmanagement im Kundenlebenszyklus

- Was ist der Kundenlebenszyklus und wo ordnet sich das Forderungsmanagement ein?
- Welche Prozesse laufen im Forderungsmanagement ab?
- Warum ist Benchmarking im Forderungsmanagement sinnvoll?

## Benchmarking – Eine Wunderwaffe?

- Was ist eigentlich Benchmarking?
- Welche Arten von Benchmarking gibt es und wo können sie eingesetzt werden?
- Welchen Nutzen liefert ein internes Benchmarking?
- Welches Benchmarking ermöglichen Reifegradmodelle?
- Woher kommen die Zahlen für ein externes Benchmarking?
- Wer sind meine Befürworter und wer meine Gegner beim Benchmarking?

## Der erste Schritt – Benchmarking im kaufmännischen Mahnverfahren

- Wie lassen sich die internen Mahnprozesse verbessern?
- Wie funktioniert ein Champion/Challenger Testing?
- Welche Systemvoraussetzungen müssen gegeben sein?
- Wer kann Champion/Challenger Testing professionell unterstützen?
- Wie kann ein Champion/Challenger Testing in der Praxis aussehen?
- Welche Möglichkeiten bietet ein externes Benchmarking der Prozesse?
- Prozessbeispiele

## Für Fortgeschrittene – Benchmarking im Inkassomanagement

- Welche Formen von Benchmarking sind im Inkassomanagement möglich?
- Wie können Sie mittels Benchmarking die Steuerung externer Dienstleister verbessern?
- Wie finden Sie den oder die richtigen externen Dienstleister?
- Worauf müssen Sie bei der Einführung von Benchmarking im Inkassomanagement achten?
- Wie wird das Projekt zur Einführung von Benchmarking ein Erfolg?

## Niemals ohne – Kennzahlen im Forderungsmanagement

- Welche Daten sollten im Forderungsmanagement erhoben bzw. in Datenbanken zur Verfügung stehen?
- Was können Sie aus den Daten lernen?
- Was leistet ein Reporting Cockpit für Ihre Prozesse?
- Welche Reports sind für das Steuern der internen und/oder externen Prozesse sinnvoll?
- Beispielfälle: Wie können Reports in der Praxis aussehen?

## Für echte Profis – Nutzung externer Daten im Forderungsmanagement

- Wo können Sie im Forderungsmanagement externe Daten nutzen?
- In welchen Fällen ist der Einsatz externer Daten besonders sinnvoll?
- Was lernen Sie aus dem Vergleich mehrerer Anbieter?
- Wie werden Tests durchgeführt?
- Was können Sie von einem Test erwarten?

17:30 Ende des Seminartages

**Es werden zusätzlich zum Mittagessen zwei Kaffeepausen am Seminartag angeboten. Der Referent legt die Zeiten individuell, entsprechend des Programmablaufs fest.**

## Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten?

- Sie finden Ansatzpunkte, um Prozessoptimierungspotentiale in Ihrem Forderungsmanagement selbst zu erkennen.
- Sie erfahren, wie Sie ein langfristig erfolgreiches Benchmarking einführen.
- Sie erhalten Ideen für ein effizienteres und effektiveres Forderungsmanagement.
- Sie knüpfen langfristig branchenübergreifend Kontakte für weiteren fachlichen Austausch in Ihrer Peergroup.

## Ihr Seminarleiter



**Michael Kaut**, Partner, mexxon Consulting GmbH & Co. KG

Michael Kaut ist Partner der mexxon Consulting Unternehmensberatung. Er ist Diplom-Wirtschaftsingenieur und studierte an der Technischen Universität Darmstadt und der TU Eindhoven. Bevor er 2013 zu mexxon kam, war er 3 Jahre Partner der Unternehmensberatung Mücke, Sturm und Company. Davor war er 12 Jahre im Management der arvato infoscore bzw. informa Unternehmensberatung für Beratung zuständig, wo er, nach einem Berufsstart bei B+S Visa Card, als Senior Berater bei der damaligen Muttergesellschaft Fair Isaac in England einstieg. Der Schwerpunkt seiner Tätigkeit liegt auf strategischen Fragestellungen im Credit Management und Forderungsmanagement mit Fokus auf datengestützte Entscheidungsprozesse, operative Optimierung und Prozessautomatisierung.

## Seminarbeschreibung

Das Seminar richtet sich in erster Linie an Unternehmen und Forderungsmanager, die im B2C-Umfeld tätig sind und ihre Prozesse effizienter steuern möchten.

In diesem Seminar lernen Sie:

- Wie Sie Benchmarking zielgerichtet in ihre Prozesse integrieren.
- Wie Prozess-Benchmarking funktioniert.
- Welche anderen Formen von Benchmarking sich in welchen Situationen besonders gut eignen.
- Wie Sie externe Dienstleister in Ihre Prozesse effektiv einbinden und erfolgreich steuern.
- Welche externen Daten im Forderungsmanagement den höchsten Nutzen bringen.
- Wie ein gutes Reporting langfristig Zeit und Kosten spart und warum Sie vor „Zahlen, Daten, Fakten“ nicht zurückschrecken sollten.

## Wen Sie auf diesem Seminar treffen werden?

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die Prozesse im Forderungs- und Inkassomanagement betreuen und/oder verantworten. Insbesondere aus den Bereichen:

- Customer Finance
- Forderungsmanagement
- Inkassomanagement
- Controlling
- Debitorenmanagement

# Benchmarking im Forderungsmanagement

Effektive Prozesse im Forderungsmanagement einführen und steuern

**DEUTSCHE  
KONGRESS  
AKADEMIE**

5. Februar 2015 in München  
24. Juni 2015 in Köln

Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH, Postfach 700212, 60552 Frankfurt am Main

**Sparen sie 200,-  
Euro bei Anmeldung bis  
zum 31.12.2014!\***

**Sparen sie 100,-  
Euro bei Anmeldung bis  
zum 31.01.2015!\***

INTERNET-PDF

## Fax-Anmeldung +49 (0)69 / 63006-969

### So melden Sie sich an

Bitte einfach das Anmeldeformular ausfüllen und per Fax oder Post zurücksenden oder melden Sie sich online unter [www.deutsche-kongress.de/forderungsmanagement](http://www.deutsche-kongress.de/forderungsmanagement) an. Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung.

Ja, ich melde mich zum Seminar **Benchmarking im Forderungsmanagement** an. Die Teilnahmegebühr beträgt € 895,-.

5. Februar 2015 in München

24. Juni 2015 in Köln

**Bei Anmeldung bis zum 31.12.2014 erhalten Sie einen Rabatt von € 200,-\***  
**Bei Anmeldung bis zum 31.01.2015 erhalten Sie einen Rabatt von € 100,-\***

Code, falls vorhanden
Name, Vorname
Abteilung, Funktion
Firma
Straße, Postfach
PLZ, Ort
Telefon, Fax
E-Mail

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist: Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

Die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH darf mich über Angebote von sich und Verbundsunternehmen zu Werbezwecken informieren.

Zusendung per E-Mail  Ja  Nein      Zusendung per Fax  Ja  Nein

Datum, Unterschrift

### Rechnung an

Name, Vorname

Abteilung

### Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen

<10    10-49    50-99    100-499    500-999    >1000

### Anmeldebedingungen

Die Teilnahmegebühr für das Seminar **Benchmarking im Forderungsmanagement** beträgt inklusive Mittagessen, Kaffeepausen, Erfrischungsgetränken und den Seminarunterlagen € 895,-. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Anmeldungen storniert werden. Für die Stornierung stellt die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH eine Bearbeitungsgebühr von € 150,- zzgl. gesetzl. MwSt. in Rechnung. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Die Vertretung eines angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

### Gruppentarife\*

Wir gewähren Rabatte für Sammelanmeldungen einer Firma:  
2 Personen 10% auf alle Anmeldungen  
3 Personen 15% auf alle Anmeldungen  
4 Personen 20% auf alle Anmeldungen  
ab 5 Personen 25% auf alle Anmeldungen

### WICHTIG:

**Die Anmeldungen müssen zur gleichen Zeit bei uns eintreffen.**

### \*BITTE BEACHTEN SIE:

**Eine Gewährung von mehreren Rabatten ist nicht möglich.**

### So melden Sie sich an

**Per Telefon**  
+49 (0)69 / 63006-900

**Per Telefax**  
+49 (0)69 / 63006-969

**Per Post**  
Neue DEUTSCHE  
KONGRESS GmbH,  
Postfach 700212,  
D-60552 Frankfurt/Main

**Per E-Mail**  
anmeldung@deutsche-kongress.de

### Datenschutz

Hinweis nach § 28 Abs. 4 BDSG: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen, wenn Sie in Zukunft von uns keine Informationen mehr erhalten möchten.

### Für Sie nicht interessant?

Dann leiten Sie die Broschüre einfach weiter – Danke!