

## Entwicklungen am Inkasso-Markt - Gedanken aus Sicht eines Software-Dienstleisters



Von: Daniel W. Walch, CEO SUBITO Austria GmbH

**Seit über 30 Jahren entwickeln wir Softwarelösungen für das Inkasso und Forderungsmanagement.** SUBITO FMM der SUBITO GmbH ist die umfassendste Software für Inkasso und Eigenbeitreiber im deutschsprachigen Raum. Daher sind wir laufend im Kontakt mit Inkassounternehmen in Deutschland, Österreich, Liechtenstein und auch der Schweiz.

### ***Welche Entwicklungen können wir beobachten?***

Besonders in den letzten Jahren zeigt sich ein deutlicher Anstieg der Professionalität in der Forderungsbearbeitung. Sowohl bei Eigenbeitreibern wie auch Inkasso-Unternehmen: Kommunikation, Automatisierung, Digitalisierung, Prozessoptimierungen, Workflowsteuerung, KI-Einsatz etc. – in allen Bereichen wird intensiv gearbeitet.

In der gleichen Zeit steigt aber auch der Druck auf die Ertragsmöglichkeiten. Es wird immer schwieriger erfolgreich im Inkasso tätig zu bleiben. Verschiedene Branchenexperten erwarten eine bevorstehende Konsolidierung am Markt.

Dies führt voraussichtlich zu einem steigenden Wettbewerbsdruck, da Inkassounternehmen ähnlicher Größenordnung nach der Konsolidierung den Markt beherrschen werden werden. Ich erwarte hier zwei Arten von Unternehmen: auf der einen Seite die größeren, internationalen Player und auf der anderen Seite kleinere Inkassounternehmen mit 5-10 Mitarbeiter:innen. Die durchaus noch zahlreich vertretenen Einzelunternehmen werden meiner Meinung nach deutlich zurück gehen.

### ***Was bedeutet das?***

Besonders aus unserer Sicht als Software-Dienstleister ist zu beobachten, dass viele der heute noch erfolgreichen Unternehmen mit sehr alten selbst gebastelten Softwarelösungen arbeiten. Diese Lösungen sind hochindividuell auf die Bedürfnisse angepasst, haben jedoch große Schwierigkeiten, wenn es um die

Modernisierung geht. Andere haben Systeme im Einsatz, die von Kleinst-Dienstleistern, oft einer einzigen Person abhängig sind und damit ganz natürlich nicht unerhebliche Risiken mit sich bringen.

Sollte sich die Prognose bewahrheiten so werden aufgrund des Wettbewerbsdruckes jene die Nase vorne haben, die professionell, automatisiert, standardisiert und rasch agieren können.

Meine Empfehlung als Consultant mit mehr als 15 Jahren Markterfahrung ist eindeutig, sich die Möglichkeiten am Markt anzuschauen, die eigenen Risiken und Chancen zu evaluieren und einen Plan für die kommenden Jahre zu entwickeln.

### ***Worauf sollte man achten?***

- Benutzerfreundliche Oberfläche - das trägt deutlich zur Mitarbeiterbindung und Arbeitseffizienz bei
- Klare Übersicht der täglichen Aufgaben - kein "Cherrypicking" durch die Mitarbeiter:innen, sondern klare Vorgaben für Ihre Produktivität
- Automatisierungsmöglichkeiten - ein großer Teil der Aufgaben kann vom System erledigt werden
- Einfache Konfigurierbarkeit von Abläufen (Workflows) und Textdokumente - kein Programmieraufwand für neue Prozesse oder Dokumente
- Berichtsfunktionen und Reporting - nur wer sein Geschäft kennt, kann auch sinnvoll steuern
- KI-Potenziale - die künstliche Intelligenz wird immer mehr kommen, da sollte auch Ihr Kernsystem kompatibel sein
- Einfache Abrechnung
- Stabilität des Anbieters (Anzahl Mitarbeiter:innen, Umsatz, Alter des Unternehmens etc.)
- Branchenerfahrung und Referenzen
- Ansprechpartner vor Ort - andere Länder andere Regeln und das sollte auch Ihr Dienstleister wissen

Ich hoffe mit meinen Gedanken ein paar interessante Impulse gegeben zu haben und würde mich über Feedback oder Ihre Anfragen freuen.

Ihr Daniel W. Walch