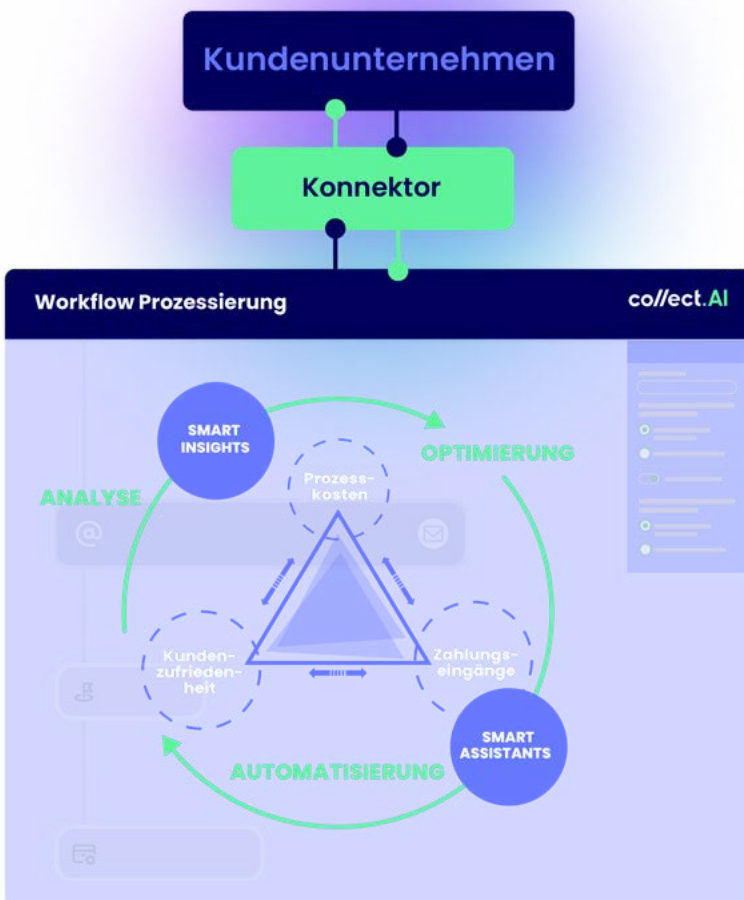


Effizienz und Empathie durch Technologie – Künstliche Intelligenz im Forderungsmanagement

Zahlungsverzug und regulatorischer Druck stellen Energieversorger vor große Herausforderungen. Gefragt ist ein modernes Forderungsmanagement: von automatisierten Mahnprozessen bis hin zum ganzheitlich konzipierten Kundendialog. THEMEN!magazin sprach zu diesem Thema mit **Raphael Ehret**, Geschäftsführer der collect Artificial Intelligence GmbH in Hamburg.



collect.AI realisiert ein ganzheitliches Forderungsmanagement, dessen fachbereichsübergreifende KPI-Wirkung durch den Einsatz von Smart Insights und KI-Assistenten datenbasiert optimiert wird.

Herr Ehret, warum sollte das Thema Forderungsmanagement aktuell ganz oben auf der Agenda von Energieversorgern stehen?

Bei der aktuellen Zinslage gilt mehr denn je: Cash is King. Hinzu kommen gestiegene Energiepreise, höhere Ausfallrisiken durch Insolvenzen sowie laufend neue gesetzliche Anforderungen. In Summe setzt dies Versorger erheblich unter Druck. Gleichzeitig wird das kaufmännische Forderungsmanagement oft noch stiefmütterlich behandelt – dabei steckt hier ein echter Werttreiber für die Gewinn- und Verlustrechnung. Im ersten Moment denkt man natürlich an verspätete Zahlungen.

Neben den Außenständen lassen sich einfache Kostenpositionen durch Digitalisierung senken – etwa indem Mahnungen per E-Mail statt per Brief versendet werden. Der eigentliche Hebel liegt jedoch in der Automatisierung vorgelagerter Prozesse und der Senkung der Days Sales Outstanding (DSO), was wiederum die Refinanzierungskosten direkt reduziert. Frühzeitige Risikoerkennung und eine differenzierte Kundenansprache werden so zu zentralen Erfolgsfaktoren.

Wie spiegelt sich diese Situation operativ bei den Unternehmen wider?

Auf Vorstandsebene geht es primär um wirtschaftliche Stabilität bei gleichzeitiger sozialer Verantwortung. Operativ befinden sich nahezu alle Versorger in IT-Transformationen, etwa dem Wechsel zu SAP S/4HANA oder anderen Branchen-Lösungen.



Unsere Lösungen helfen Energieversorgern, ins digitale Zeitalter des Forderungsmanagements zu starten.“

Raphael Ehret

Managing Director,
collect Artificial Intelligence GmbH



Die ERP-Systeme erfüllen zwar Compliance-Standards, doch wir sehen zu selten einen ganzheitlichen Blick und die echte Einordnung als relevanten Werttreiber. Oft wird an Prozessen festgehalten, die seit zehn Jahren unverändert sind: Bleibt die Zahlung aus, wird zeitversetzt gemahnt und schließlich an Inkasso übergeben. Das ist zwar prozesssicher, lässt aber ein großes Potential liegen. Erst wenn dem Endkunden eine jeweils individuelle positive Customer Experience ermöglicht wird, sehen wir massive DSO-Reduktionen sowie höhere Beitreibungsquoten.

Welchen Stellenwert nimmt eine spezialisierte Lösung in diesem komplexen Umfeld ein?

Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft ist durch rechtliche Rahmenbedingungen wie Lieferstopp und Insolvenzverfahren hochkomplex. Spezialisierte Cloud-Lösungen ergänzen hier klassische ERP-Systeme, indem sie flexibler und effizienter in der Steuerung sind. Den Stellenwert in der Organisation kann man sehr gut an der Definition der KPIs ablesen. Nur selten sehen wir ein Ende-zu-Ende gedachtes System, das Auswirkungen auf die gesamte Organisation berücksichtigt. Neben der Beitreibungsquote gibt es enorme Potenziale bei der Entlastung der Service-Center – etwa bei Rückfragen zu Abschlägen – und im Support des Vertriebs. bspw. durch Analysen des Zahlungsverhaltens.

collect.AI verspricht hier einen „smarten“ Weg. Was bedeutet das konkret?

Smart bedeutet für uns, Forderungsmanagement ganzheitlich zu denken. Unsere Lösung ermöglicht es, bestehende Prozesse über einen Workflow Builder vollständig digital abzubilden. Der Endkunde wird über digitale Kanäle auf eine Landingpage im Look & Feel des Versorgers geführt. Dort entsteht echte Interaktion: Kunden sehen offene Posten und können direkt bezahlen oder – falls gewünscht – Ratenpläne vereinbaren. Dies geschieht

vollautomatisiert und wird in Echtzeit in das ERP-System zurückgespielt. Im Idealfall entfallen ab der Rechnungsstellung alle manuellen Tätigkeiten. Jede Interaktion wird dabei vollständig nachvollziehbar.

Wie unterstützen Ihre „Smart Assistants“ die Automatisierung?

Smart Assistants sind KI-Bausteine, die auf Basis von zehn Jahren Erfahrung Transaktionsdaten und Kundenfeedback analysieren. Ein greifbares Beispiel ist die Bearbeitung von Kundenanfragen. Unsere Lösung „Smart Intent Recognition“ analysiert Endkundenrückmeldungen unabhängig von Sprache oder Wortwahl, erkennt das Anliegen und klassifiziert es. Anschließend wird die Nachricht dem passenden Team zugeordnet oder direkt vollautomatisiert beantwortet. Das lässt den Mitarbeitern mehr Zeit für Fälle, die eine individuelle menschliche Interaktion erfordern. So reduzieren wir operative Kosten und verbessern gleichzeitig die Kundenerfahrung.

Versteht sich collect.AI also primär als Software-Anbieter, nicht als klassischer Dienstleister?

Exakt. Während klassische Dienstleister wie Inkasso-Unternehmen oder BPOs personelle Ressourcen bereitstellen, ist collect.AI ein reiner Software-Anbieter. Wir liefern eine cloudbasierte Lösung, die das ERP-System ergänzt. Dadurch verschiebt sich die Rolle des Fachbereichs: Weg von der Sachbearbeitung, hin zur strategischen Optimierung. Die Software ist so intuitiv, dass Kommunikation und Zahlarten ohne Programmierkenntnisse angepasst werden können. Dashboards machen alle Kennzahlen transparent, so dass Schwachstellen sofort identifizierbar sind. Natürlich unterstützen wir beim Setup und mit regelmäßigen Reviews, um unsere Learnings aus zehn Jahren Branchenerfahrung weiterzugeben.

Danke für das Gespräch.

www.collect.ai