

# Sevora

## Der Inkasso-Prozess

Von der Forderungsübergabe bis zum Fallabschluss – so funktioniert ein moderner Inkasso-Prozess.

PEOPLE. PROCESSES. PROGRESS.



### Effiziente Abläufe. Bessere Ergebnisse.

Wir unterstützen Inkassounternehmen mit erfahrenen, deutschsprachigen Operations-Teams – damit Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können.

### 1. Übernahme und Fallanlage

Die Grundlage für eine effiziente Bearbeitung.



#### 1 Forderungseingang vom Gläubiger / Händler

Übertragung offener Forderungen mit den relevanten Daten (z. B. Debitor, Betrag, Rechnungsnummer, Leistungszeitraum).

Die Übertragung erfolgt in der Regel digital über eine Schnittstelle oder einen sicheren Datenimport.



#### 2 Datenprüfung und Fallanlage

Prüfung der Daten auf Vollständigkeit und Korrektheit sowie Anlage des Falls im Inkasso-System.

Vollständige und korrekte Daten sind entscheidend für eine effiziente Bearbeitung.



#### 3 Erste Zahlungsaufforderung

Versand von Mahnschreiben, E-Mails oder anderen Zahlungserinnerungen.

Diese Kommunikation ist in der Regel automatisiert und folgt vordefinierten Fristen und Regeln.

### 2. Automatisierte Erstkommunikation

Standardisierte Schritte bringen den Prozess voran.



#### 4 Reaktion des Schuldners?

Meldet sich der Schuldner?

Nein

Ja

### 3. Automatisierter Mahnprozess

Bleibt eine Reaktion aus, läuft der Prozess automatisch weiter.



#### Automatisierte Mahnstufen

Weitere Erinnerungen per E-Mail, Brief oder andere Kanäle.



#### Keine Reaktion

Nach definierten Fristen wechselt der Fall in die nächste Eskalationsstufe.



#### Übergabe an das gerichtliche Verfahren

Erfolgt weiterhin keine Reaktion, wird der Fall an die Rechtsabteilung übergeben und in den meisten Fällen automatisch an das Gericht weitergeleitet.



#### Rückfrage oder Einwand des Schuldners

Der Schuldner kann Fragen haben, Einwände vorbringen oder zusätzliche Informationen anfordern.



#### Fallprüfung

Prüfung der im System verfügbaren Informationen. Werden zusätzliche Informationen benötigt?

Ja

Nein



#### Anforderung zusätzlicher Unterlagen beim Händler

z. B. Rechnung, Bestellbestätigung, Lieferschein, Vertragsunterlagen oder Zahlungsbelege.



#### Prüfung und Erfassung der Unterlagen

Die erhaltenen Informationen werden geprüft und im System erfasst.



#### Erneute Kontaktaufnahme mit dem Schuldner mit Nachweisen

Wir kontaktieren den Schuldner erneut, übermitteln die erhaltenen Informationen und erläutern die Forderung anhand der vom Händler bereitgestellten Nachweise.



#### Dialog fortsetzen

Offene Fragen beantworten, Zahlungsoptionen bei Bedarf besprechen und die nächsten Schritte abstimmen.

### 4. Individuelle Fallbearbeitung

Hier beginnt die operative Arbeit: Kommunikation, Klärung und Lösungsfindung.



#### Antwort an den Schuldner

Bereitstellung der angeforderten Informationen und Klärung offener Punkte.



#### Erneuter Kontakt mit dem Schuldner

Nachfragen auf Basis der neuen Informationen. Zahlungsoptionen bei Bedarf besprechen.

### 5. Ergebnis

Ziel ist eine nachhaltige Lösung – idealerweise ohne gerichtliche Schritte.



#### 5 Fallabschluss

Je nach Fall sind unterschiedliche Ergebnisse möglich:



#### Zahlung eingegangen

Die Forderung wurde bezahlt und der Fall abgeschlossen.



#### Zahlungsvereinbarung

Eine Ratenzahlungsvereinbarung wird getroffen und überwacht.



#### Weitere Bearbeitung

Bei fortbestehenden Einwänden kann eine zusätzliche Prüfung oder Eskalation erforderlich sein.



#### Gerichtliches Verfahren

Der Fall wird an das Gericht oder eine andere zuständige Stelle übergeben.



### Proaktiver Support führt zu schnelleren Lösungen

Erfahrene Support-Spezialisten können klar erläutern, woher die Forderung stammt, die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt bereitstellen und Zahlungsoptionen besprechen. Das hilft dabei, Fälle früher zu lösen, die Zahl gerichtlicher Verfahren zu reduzieren und die Gesamtkosten sowohl für den Schuldner als auch für das Inkassounternehmen zu senken.



**Weniger Eskalationen. Niedrigere Kosten. Bessere Realisierungsquoten.**

### Wichtige Erkenntnisse



Viele Schritte sind automatisiert – insbesondere die Standardkommunikation.



Der größte operative Aufwand entsteht durch Rückfragen, Einwände und Unterlagenanforderungen beim Händler.



Klare Prozesse und die richtige Kommunikation können eine Eskalation zum Gericht vermeiden.



Effiziente Abläufe führen zu besseren Ergebnissen, niedrigeren Kosten und höherer Zufriedenheit.

Sevora

operational support for a more efficient tomorrow.

www.sevoraops.com

People. Processes. Progress.