



Die Herausforderung

Wie kaum ein anderer Geschäftsprozess hat das Forderungsmanagement einen Sonderfall zum Gegenstand: den nicht zahlenden Kunden. Funktioniert der Mahnprozess nicht, kommt es zu Zahlungsausfällen, die sich schnell in der Liquidität des fordernden Unternehmens niederschlagen können. Gleichzeitig sind Gläubiger jedoch gesetzlich dazu verpflichtet, die Mahnkosten für den säumigen Kunden so gering wie möglich zu halten. Unternehmen stehen somit vor der Herausforderung, ihre Abläufe zu verschlanken und dadurch nicht nur die Prozesskosten signifikant zu senken, sondern auch die generelle Zahlungsmoral ihrer Kunden zu verbessern. Um das zu erreichen, müssen sie ihre digitalen Kommunikationsprozesse optimieren.

Die Ausgangssituation

Aus unternehmerischer Sicht müssen Unternehmen bei Zahlungsverzug ihrer Kunden unverzüglich den Mahnprozess einleiten. Das Forderungsmanagement ist jedoch mit einem hohen administrativen sowie finanziellen Aufwand verbunden. So hat das mahnende Unternehmen zum Beispiel sicherzustellen, dass säumigen Kunden keine erhöhten Mahnkosten in Rechnung gestellt werden. Darüber hinaus muss die Mahnung nicht nur fristgerecht, sondern aus Beweisgründen auch schriftlich erfolgen. Bei postalischer Mahnung sind zusätzlich spezielle Zustellungsanforderungen zu berücksichtigen. Komplexe Zahlungsabwicklungsprozesse stellen für Kunden eine weitere Hürde bei der Schuldenbegleichung dar. Um die Einleitung des teuren und aufwendigen Mahnprozesses zu vermeiden, können Unternehmen ihre Kunden vorab auf digitalem Wege an die Zahlung erinnern.

Die Lösung

Mit Retarus SMS for Applications lassen sich SMS-Nachrichten über Business-Applikationen, ERP- oder CRM-Systeme sowie Webanwendungen schnell und zuverlässig an jedes beliebige Mobiltelefon weltweit versenden – ohne Aufwand für zusätzliche Hard- oder Software direkt über die Retarus Infrastruktur. Der SMS-Service wird nach jeweils geltenden lokalen Compliance- und Datenschutzrichtlinien in Retarus-eigenen Rechenzentren betrieben. Durch den Einsatz des innovativen SMS-Dienstes profitieren Unternehmen weltweit von beliebig skalierbaren Versandkapazitäten und maximaler Transaktionssicherheit. Das Retarus Enterprise Administration Service Portal (EAS) ermöglicht die einfache Konfiguration des Services und bietet ausführliche Versandstatistiken.

Kundennutzen

- ✓ Effiziente Mahnprozesse
- ✓ Optimiertes Liquiditätsmanagement
- ✓ Gesteigerte Kundenzufriedenheit
- ✓ Signifikante Prozesskostensenkung
- ✓ Zusätzliche Cross-Selling-Möglichkeiten

Ihre Vorteile auf einen Blick



Sicherer und zuverlässiger SMS-Versand weltweit



Schneller Versand direkt aus Business-Applikationen



Nahezu unbegrenzte Versandkapazitäten



Aktive Steuerung des Versandzeitpunkts



Unterstützung zahlreicher APIs: REST, SOAP, (HTTP) XML, SMPP oder SMTP



Höchste Transaktionssicherheit in der Retarus-Infrastruktur



Maximale Kontrolle durch detailliertes Reporting

Anwendungsfall

Zahlungserinnerungen per SMS bieten eine interessante Alternative zu Zahlungsaufforderungen per E-Mail oder Telefon: Kunden, die in Zahlungsverzug sind, erhalten via Kurznachricht eine Erinnerung. Die Information erreicht den Empfänger unmittelbar auf seinem Mobiltelefon – egal, wo sich dieser gerade aufhält. Enthält die SMS zusätzlich einen Link, über den die Rate per Mobile Device direkt beglichen werden kann, wird das Zahlungsverhalten der Kunden zusätzlich optimiert. Wenn eine Telefonnummer als Absenderkennung oder im SMS-Text angegeben ist, kann der Kunde seinen Ansprechpartner unkompliziert zurückrufen. Dadurch lassen sich die versendeten SMS-Nachrichten beispielsweise in der Kreditberatung ohne Medienbrüche für Cross-Selling-Aktivitäten nutzen.

Retarus SMS for Applications bietet die Möglichkeit, den Versandzeitpunkt flexibel zu steuern. Dadurch können Unternehmen zum Beispiel sicherstellen, dass genügend personelle Ressourcen zur Verfügung stehen, um Kundenreaktionen effizient zu bearbeiten. Über das Retarus EAS Portal lassen sich allgemeine Versandoptionen bereits im Vorfeld bequem konfigurieren. Zudem erlaubt das Portal die detaillierte Auswertung von Versandzeitpunkten, die als Basis für ein professionelles Vertriebscontrolling dient. Auf Wunsch erhalten Unternehmen für jeden SMS-Versand automatische Zustellbestätigungen und können exakt nachvollziehen, wann die Nachrichten die Retarus Infrastruktur durchlaufen haben, an den Mobilfunk-Carrier übergeben wurden und bei den Empfängern angekommen sind.

Die Retarus Infrastruktur erreicht über mehrere Aggregatoren 99 Prozent der Mobilfunknetze auf allen Kontinenten. Zudem setzt Retarus weltweit die jeweiligen regionalen Bestimmungen für eine erfolgreiche Zustellung der SMS-Nachrichten um. Durch optimales Routing sowie die individuell maßgeschneiderte Einstellung der Sender-ID profitieren Unternehmen von besonders hohen Zustellraten ihrer Zahlungserinnerungen und einem deutlich optimierten Liquiditätsmanagement.



Schon gewusst?

Aktuellen Studien zufolge verbessern 76 Prozent der B2C-Kunden, die Zahlungserinnerungen per SMS erhalten, ihren Mahnstatus.

Weitere Szenarien

Kreditinformationen

Sobald sein Dispokredit zu 75 Prozent ausgeschöpft ist oder über längere Zeit hinweg in Anspruch genommen wird, erhält der Kunde automatisch eine SMS und das Finanzinstitut erfüllt seine gesetzlich verankerte Informationspflicht.

Wertpapierhandel

Erreicht der Kurs des zugrundeliegenden Wertpapiers das zuvor definierte Limit, erhält der Anleger umgehend eine Information per SMS.

Multichannelkommunikation

Mit Retarus WebExpress können Kunden zusätzlich ohne Medienbrüche über den jeweils bevorzugten Kommunikationskanal, wie E-Mail oder Fax, angesprochen werden.