

## **Exklusives Interview:**

### **Forderungsmanagement bei den Stadtwerken Bielefeld**

***Lesen Sie dieses exklusive Interview mit Dirk Vilmar, Leiter Mahn- und Forderungsservice bei den Stadtwerken Bielefeld. Wie wird dort mit „schwer-sperrbaren“ Kunden umgegangen? Lesen Sie das komplette Interview für die Sichtweise dieses Experten.***

**IQPC: Welche Maßnahmen werden in Zukunft vor Vertragsabschluss ergriffen, um möglichst gute Kunden zu bekommen?**



**Dirk Vilmar:** Bereits heute werden alle potentiellen Kunden, die nicht der Grundversorgung unterliegen vor Vertragsabschluß umfassend auf evtl. Ausfallrisiken geprüft. Hierzu werden Parameter wie z.B. Bonität, Limits, Rechtsformen, Haftungsbeschränkungen, veröffentlichte Unternehmenszahlen, Risikoberichte und Bestätigungsvermerke herangezogen. Bei einem erkennbaren Ausfallrisiko wird seitens des Forderungsmanagements von einem Vertragsabschluss abgeraten bzw. in Abstimmung mit dem Vertrieb nur gegen Vorauszahlung oder Bürgschaft versorgt.

**IQPC: Unterbrechung der Strom- und Gasgrundversorgung bei Zahlungsverzug ist nach wie vor ein heikles Thema. Wie gehen Sie in Ihrem Unternehmen mit „schwer-sperrfähigen“ Kunden um?**

**D.V.:** Der Begriff „schwer-sperrbar“ ist sehr dehnbar. Im Prinzip sind alle Messeinrichtungen sperrbar, entweder sofort durch den Sperrkassierer oder bei Notwendigkeit etwas später nach Erwirkung einer einstweiligen Verfügung. Der grundversorgte Kunde hat im Vorfeld sehr viele Möglichkeiten, eine Sperrung durch Zahlung bzw. Zahlungsvereinbarung zu vermeiden. Vor der Sperrung durchläuft er ein ordentliches Mahnverfahren gemäß GVV. Hierzu begleitend erfolgt im Hause Stadtwerke Bielefeld ein qualitativ hochwertiges Telefoninkasso mit Hilfs- und Unterstützungshinweisen für den Kunden. Sollten diese Maßnahmen zu keinem

Erfolg führen, besteht eine letzte Möglichkeit der Zahlung beim Sperrkassierer. Bei fehlender Zahlung wird dann konsequent gesperrt.

Schwer sperrbar sind nur Kunden, welche aus gesundheitlichen Gründen auf eine unterbrechungsfreie Stromversorgung angewiesen sind. In diesen Fällen erfolgt eine Einzelfallentscheidung über die Vorgehensweise der Sperrung.

**IQPC: Nach TelDaFax meldete in diesem Jahr EnerGenSüd Insolvenz an. Glauben Sie, dass sich Lieferanteninsolvenzen in der Zukunft häufen werden und welche Maßnahmen sind geeignet, um daraus resultierende hohe Zahlungsausfälle zu vermeiden?**

**D.V.:** Die Prognose hinsichtlich weiterer Lieferanteninsolvenzen ist schwer zu stellen. Es ist jedoch zu vermuten, dass weitere Insolvenzanträge erfolgen werden.

Eine permanente Risikobetrachtung und ein stringentes Mahnverfahren auf Aggregationskonten mit evtl. Einforderung von Vorauszahlungen sind zur Vermeidung von Zahlungsausfällen absolut notwendig. Bei der Stadtwerke Bielefeld Netz GmbH ist dieses bereits automatisiert umgesetzt.

**IQPC: Bei der Eintreibung von Forderungen werden viele Mitarbeiter benötigt. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit externen Inkassounternehmen im Vergleich mit internen Kräften?**

**D.V.:** Die Anzahl der einzusetzenden Mitarbeiter im Forderungsmanagement ist stark vom Automatisierungsgrad der eingesetzten verfahren abhängig. Bei hoher Automatisierung werden eher geringe Mitarbeiterzahlen benötigt. In unserem Hause sind viele Prozesse stark automatisiert, wodurch auf externe Inkassounternehmen verzichtet wird.

Der Vorteil eigener Mitarbeiter besteht natürlich auch in einer engen, persönlichen Kundenbeziehung mit echten Ansprechpartnern im Hause.

**IQPC: Welche Schwierigkeiten im Forderungsmanagement sehen Sie durch den verkürzten Wechselprozess und der Kündigungsfrist von 2 Wochen?**

- 2 -

**Wie lösen Sie in Ihrem Unternehmen die Umsetzung in den Systemen?**

**D.V.:** Der verkürzte Wechselprozess hat nur wenig Einfluss auf das Forderungsmanagement. Die Erfahrung hat gezeigt, dass die Wechselquote bei Schlechtzahlern sehr gering ist.

**IQPC: Wie können im Forderungsmanagement Kosten gespart werden, ohne die Erfolgsquote der Eintreibungen zu verringern?**

**D.V.:** Die Reduzierung von Kosten bei gleichbleibender Qualität kann durch einen hohen Automatisierungsgrad in allen Prozessen des Forderungsmanagements erzielt werden. Parallel hierzu sollte versucht werden, sogenannte „Wiederholungstäter“ durch beratende Maßnahmen zu vermeiden.

**IQPC: Wo sehen Sie Optimierungspotential im Forderungsmanagement in den nächsten 2 Jahren?**

**D.V.:** In Zukunft sind weitere Optimierungen in Abhängigkeit von neuen Zählergenerationen zu erwarten. Hierbei sind die Fernsperrbarkeit, evtl. Begrenzungen in Menge oder Leistung und permanente verbrauchs- und Kostenkontrolle zu erwähnen.

**Möchten Sie mehr ISU Forderungsmanagement erfahren?  
In dem Downloadcenter finden Sie interessante Artikel,  
White Paper, Interviews und vieles mehr:**

**<http://bit.ly/isu-forderungsmanagement>**