

A woman with blonde hair, wearing a dark purple long-sleeved shirt, is smiling and looking towards the camera. She is holding a tin can to her ear with her right hand and another tin can in her left hand. A string is stretched between the two cans, representing a tin can telephone. The background is a dark, solid color.

**„Ohne einen optimalen Partner für
das Inkasso ist nicht nur schnell die
Marge, sondern auch der Kunde weg.“**

Birte Schneider, Telekommunikationsbranche



Forderungsausfälle – Problem oder Chance?

Mit KSP interne Prozesse, Dienstleistungen, Kosten und Zahlungsflüsse deutlich optimieren.

Manche Kunden zahlen nicht. Unabhängig davon, ob es sich um Mobilfunkverträge, Festnetz, DSL, Mehrwertdienste, Mobile Payment oder andere Leistungen handelt: In der Optimierung der Beitreibung notleidender Forderungen besteht gerade für uns Telekommunikationsanbieter ein erhebliches Potenzial. Vielfältige Gestaltungsmöglichkeiten ergeben sich in puncto Ergebnis, Qualität, Kundenorientierung und Service: So können zum Beispiel wettbewerbsbedingte Margenrückgänge im operativen Geschäft durch Kostenreduktionen und Zusatzerträge aus dem Forderungsinasso abgedeckt oder sogar ausgeglichen werden.

Und nicht nur das: Ein aktiv betriebenes, optimiertes Inkasso birgt für uns Telekommunikationsanbieter außerdem die Möglichkeit, Ansätze zur Risikominimierung zu erkennen und gute von schlechten Risiken besser zu unterscheiden. Und – last, but not least: Nicht selten gelingt es uns durch ein gutes Inkasso, aus problematischen Vertragsbeziehungen wieder aktive, zahlende Kunden zu machen.

Ein Experte und „einer von uns“

Mit KSP Spezialisten für das Forderungsmanagement der Telekommunikationsbranche einschalten!

KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim & Partner verfügt als leistungsstarker und geschätzter Inkassospezialist mit spezieller anwaltlicher Kompetenz im TK-Recht über eine langjährige Branchenkenntnis in allen Bereichen der Telekommunikation.

Mit KSP steht uns Telekommunikationsanbietern ein Dienstleister zur Verfügung, der den Telekommunikationsmarkt und die speziellen Bedürfnisse und Anforderungen unserer Fachabteilungen verstanden hat und umzusetzen weiß. Wir stellen an unsere Partner hohe Anforderungen hinsichtlich Leistung, Performance, Qualität, Service und Ergebnis – und KSP bietet uns genau das! Aufgrund jahrelanger Erfahrung kennt KSP die wirtschaftlichen Kriterien sehr gut, die in Zusammenhang mit jedem Kunden zu beachten sind. Forderungseinzug ist für KSP immer auch ein integraler Bestandteil des gesamten Debitorenmanagements und der Kundenbeziehung.

Ein Partner voller Überraschungen

Mit KSP aktiv Kunden rückgewinnen, Kunden binden und den Bestand pflegen und erhalten!

KSP kümmert sich um unsere Forderungsausfälle, macht aber noch viel mehr: Denn ein ertragsorientiertes, konsequentes Forderungsmanagement kann wesentlich zum Erhalt der Vertragsbeziehung beitragen. Hier tritt KSP in ausgeprägter Weise in der Funktion eines Mittlers zwischen uns und unseren Kunden auf.

Aus eigener Erfahrung wissen wir: Für KSP steht ein schonender und somit werterhaltender Umgang mit dem Kunden immer im Vordergrund.

- » KSP macht seine Vorgehensweise immer individuell davon abhängig, welche Historie der jeweilige Kunde hat und welche vertraglichen Besonderheiten im Einzelfall zu berücksichtigen sind.
- » KSP initiiert zum frühestmöglichen Zeitpunkt den telefonischen Dialog mit dem Kunden. Der vertrauensbildende persönliche Kontakt fördert nicht nur den Beitreibungserfolg, sondern berücksichtigt auch im Sinne des Kundenerhalts bzw. der Kundenrückgewinnung etwaige soziale oder wirtschaftliche Belange des Vertragspartners.
- » Die Einrichtung einer für den Anrufer kostenlosen 0800er-Nummer durch KSP fördert die Bereitschaft unserer Kunden, sich mit KSP in Verbindung zu setzen und eine Klärung sowie eine Erledigung der Zahlungsstörung herbeizuführen.
- » KSP stellt uns exklusiv ein kommunikationsförderndes Internet-Serviceportal zur Verfügung.
- » Mandantenspezifisch eingerichtete Teams werden sowohl auf unsere speziellen Anforderungen als auch auf die der Kunden geschult.

„Anwaltsinkasso, das ist die Kunst, unsere säumigen Kunden zur Zahlung zu bewegen und uns Telekommunikationsanbietern das Gefühl zu vermitteln, besonders gut bedient worden zu sein.“

„Telekommunikation ist ein Mengengeschäft mit einer Vielzahl von intensiven Kundenbeziehungen. Ein sensibles Forderungsmanagement ist da eine wertvolle Unterstützung.“

„KSP hilft uns, Risiken professionell einzuschätzen, sie einzugrenzen und dadurch Liquidität zu sichern.“

„Ein gutes Forderungsmanagement kann Margenrückgänge ausgleichen und ist ein Beitrag zur Kundenbindung.“

Das Team und die Technik hinter dem Anwalt

Mit KSP eine hochleistungsfähige Infrastruktur einsetzen!

Ohne eine leistungsstarke IT geht heute gar nichts mehr: KSP verfügt sowohl über eine leistungsfähige Organisation als auch über die technische Ausstattung, um revolvierend übergebene hohe Fallmengen nachhaltig und erfolgreich bearbeiten zu können.

» Prozess- und Schnittstellenmanagement

KSP steht uns mit speziell auf den jeweiligen Telekommunikationsanbieter und dessen Produkte ausgerichteten Anwaltteams zur Seite, und diese Teams werden in effizienter Weise vom KSP-IT-Center unterstützt. Programmierer, Entwickler, Administratoren und Projektmanager reagieren schnell und flexibel auf unsere unterschiedlichen Anforderungen, sei es für die sichere Bedienung der Schnittstellen zu den IT-Systemen oder hinsichtlich eines individuellen Reportings bezüglich der Konzernrichtlinien.

KSP verfügt über leistungsstarke Businessprozessmanagement-Lösungen, die beständig weiterentwickelt und optimiert werden. Ein reibungsloser und zuverlässiger elektronischer Datenaustausch wird durch die interne IT-Abteilung gewährleistet. Damit werden keine weiteren Ressourcen auf Seiten des Telekommunikationsunternehmens, gerade in der Projektaufsetzphase, in Anspruch genommen. Auch die anspruchsvollen Schnittstellen (z. B. SAP, IBM und andere) werden sicher und zuverlässig bedient.

» Unified Messaging

Information ist alles: Das KSP-Dokumentenmanagementsystem ermöglicht die digitale Verfügbarkeit aller Informationen (Postein- und -ausgang, Fax, E-Mail, telefonische Nachrichten sowie sämtliche Dokumente) intern und extern rund um die Uhr. Für die operative Fallbearbeitung steht damit jedem KSP-Mitarbeiter eine einheitliche, die Lebensphasen bzw. die Fallhistorie (Mahnschreiben, Telefonie, Ratenzahlungen, Zwangsvollstreckung, Aktenverknüpfung) übergreifende Programmoberfläche zur Verfügung.

» Telefon-Info-Center

Die Erfahrung bestätigt: Das Gespräch mit einer Rechtsanwaltskanzlei hinterlässt beim Schuldner oft einen entscheidenden, nachhaltigen Eindruck. Das KSP-Info-Center gewährleistet eine hohe Erreichbarkeit für uns Telekommunikationsunternehmen rund um alle Fragen nicht bezahlter Forderungen. Im Zuge der Outbound-Telefonie nutzt KSP eine spezielle Powerdialer-Technologie, um möglichst effizient und automatisch vorgegebene Rufnummern in großen Stückzahlen erreichen zu können.

» Onlinezugriff auf alle Einzelvorgänge – jederzeit

Bisweilen brauchen auch wir als TK-Unternehmen einen sofortigen Zugang zur Schuldnerakte. KSP ermöglicht uns dies. Der 24/7-Zugang via „KSP-Inkasso-Web“ ermöglicht uns einen gesicherten Onlinezugriff auf alle relevanten Informationen der virtuellen Schuldnerakten. Der Status quo eines jeden einzelnen Vorgangs beziehungsweise die Zusammenfassung aller Vorgänge ist damit jederzeit transparent.

Wer gut ist, hört nie auf zu lernen

Mit KSP eine kontinuierliche Qualitätssicherung durchführen und gewährleisten!

KSP hat sich für die operativen Prozesse hohe Leistungs- und Qualitätsstandards gesetzt. Die Bearbeitungsstandards werden schriftlich in einem zentralen Wissensmanagement verwaltet, regelmäßig aktualisiert und über Schulungen kommuniziert. Eine eigens eingerichtete, Qualitätssicherungsabteilung überwacht und gewährleistet die Einhaltung dieser selbst gesteckten hohen Qualitätsanforderungen.

Titel und Altforderungen

Mit langem Atem Altbestände in die Ertragszone führen!

Die fruchtlosen titulierten Fälle gehen in die Langzeitverfolgung. Manche Telekommunikationsunternehmen haben auch bereits titulierte Forderungen im Bestand, die sie bisher nicht durchsetzen konnten. Ausgeklagte Forderungen können 30 Jahre unter Ausschöpfung aller technischen, organisatorischen und rechtlichen Mittel mit speziellen Mahnstrategien verfolgt, überwacht und getrieben werden.

Regelmäßig werden die Schuldneradressen überwacht und aktualisiert und alle Zahlungseingänge permanent beobachtet. Die realisierten Beträge können zusätzlich zu einem erheblichen außerordentlichen Ertrag führen.



Kaiser-Wilhelm-Straße 40, 20355 Hamburg
Telefon +49 (0)40 450 65-0 | Telefax +49 (0)40 344 711
E-Mail ksp@ksp.de | ksp.de/telekommunikation