

A portrait of Jürgen Rodemann, a middle-aged man with grey hair, wearing a dark suit jacket over a light blue and white striped shirt. He is looking directly at the camera with a slight smile. His hands are clasped in front of him, resting on a dark surface. A large, brass padlock is attached to his clasped hands. The background is a dark, gradient grey.

**„In unserer Branche geht es um Sicherheit,  
vor allem bei der Wahl unserer Partner.“**

Jürgen Rodemann, Versicherungsbranche



## Prämienausfälle – Problem oder Chance?

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

Manche Kunden zahlen nicht. Unabhängig davon, ob es um Kompositversicherungen oder Policen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung geht: In der Optimierung der Beitreibung notleidender Prämienforderungen besteht gerade für uns Versicherer 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 Forderungsinkasso abgedeckt oder sogar ausgeglichen werden.

Und nicht nur das: Ein aktiv betriebenes, optimiertes Inkasso birgt für uns Versicherer 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 Einvertragskunden Mehrvertragskunden zu machen.

## Ein Experte und „einer von uns“

**Mit KSP Spezialisten für das Prämieninkasso der Assekuranz einschalten!**

KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim & Partner verfügt als leistungsstarker und geschätzter Servicer mit fachanwaltlicher Kompetenz im Versicherungsrecht über eine langjährige Branchenkenntnis in der Assekuranz.

Mit KSP steht uns Versicherern ein Dienstleister zur Verfügung, der den Versicherungsmarkt und die speziellen Bedürfnisse und Anforderungen unserer Fachabteilungen verstanden hat und umzusetzen weiß. Wir stellen an unsere Partner hohe Anforderungen in 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 Versicherungsnehmer 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 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 Versicherungsnehmern auf.

**Aus eigener Erfahrung wissen wir: Für KSP steht ein kundenerhaltender Umgang mit dem Versicherungsnehmer immer im Vordergrund.**

- » KSP initiiert zum frühestmöglichen Zeitpunkt den telefonischen Dialog mit den Versicherungsnehmern. Der vertrauensbildende persönliche Kontakt fördert nicht nur den Beitreibungserfolg, sondern berücksichtigt auch im Sinne des Kundenerhalts etwaige soziale oder wirtschaftliche Belange des Versicherungsnehmers.
- » 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 die der Versicherungsnehmer geschult.
- » KSP macht seine Vorgehensweise immer individuell davon abhängig, zu welcher Kundengruppe der jeweilige Versicherungsnehmer mit seiner Kundenhistorie gehört und welche vertraglichen Besonderheiten im Einzelfall zu berücksichtigen sind.

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

„Der Umgang mit dem Schuldner entscheidet über die Zukunft. Für uns ist deshalb wichtig, dass unsere Kunden auch nach dem Inkasso noch unsere Kunden bleiben.“

„Sicherheit ist keine Frage der Technik, sondern eine Frage der Grundsätze.“

# „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 uns 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 Businessprozessmanagementlösungen, 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 Versicherers, gerade in der Projektaufsetzphase, in Anspruch genommen. Auch die anspruchsvollen Schnittstellen (z. B. SAP, IBM) 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 die Versicherungsnehmer rund um alle Fragen nicht bezahlter Prämien. 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 Versicherer einen sofortigen Zugang zur Schuldnerakte. KSP ermöglicht uns diesen Zugriff. Der 24/7-Zugang via „KSP-Inkasso-Web“ ermöglicht uns einen gesicherten Onlinezugriff auf alle relevanten Informationen der virtuellen Schuldnerakten. Der Status quo eines Vorgangs beziehungsweise die aggregierte 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, anwaltlich geleitete Qualitätssicherungsabteilung überwacht und gewährleistet die Einhaltung dieser selbst gesteckten hohen Qualitätsanforderungen.

## Fast vergessen und plötzlich da: Altforderungen

### Mit langem Atem Altbestände in die Ertragszone führen!

Fast alle Versicherer haben ältere titulierte Forderungen, die sie bisher nicht durchsetzen konnten. Auch diese Titel werden übernommen. Ausgeklagte Forderungen können bis zu 30 Jahre unter Ausschöpfung aller technischen, organisatorischen und rechtlichen Mittel mit speziellen Mahnstrategien verfolgt, überwacht und beigetrieben werden.

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

Die Fallübergabe ist für uns Versicherer dabei unkompliziert und weder mit Personalaufwand für Archivierung noch mit Datenpflege verbunden. Und das, obwohl auch Aktenbestände übernommen werden können, die nicht als elektronischer Datensatz vorliegen. Die Aktenbestände werden manuell per Scanningverfahren in das System eingepflegt.

