



Mehr Energie im Forderungsmanagement

Sie gehört zu den führenden Anbietern von Ökoenergie in Deutschland und versorgt bundesweit rund 660.000 Kunden mit Ökostrom und klimaneutralem Ökogas, Trinkwasser oder Wärme. Ihr Slogan lautet: „Einfach klimafreundlich für alle.“ Im Oktober 1999 gegründet, erweitert die ENTEGA Energie GmbH mit Sitz in Darmstadt das Leistungsangebot für ihre Kunden. Um sich dabei auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren, setzt sie im Forderungsmanagement auf die Bad Homburger Inkasso (BHI).

Der Energieversorgungsmarkt ist hart umkämpft und über Vergleichsportale äußerst transparent. Die Wechselbereitschaft der Kunden ist so hoch wie nie zuvor. Allein über das Preisargument kann ein Energieanbieter nicht dauerhaft punkten. Daher gilt es für die etwa 1.000 Energieversorger in Deutschland ausgehend von ihrem Kundenstamm, die Leistungsmerkmale und Angebote für den Kunden auszuweiten und zu bündeln. Die einfache Erfolgsformel lautet: Bestandskunden binden und neue Kunden effizient gewinnen.

Während Telefonanbieter und Logistiker in den Energiemarkt eintreten, hat die ENTEGA Energie GmbH neben Strom und Gas für ihre Privat- und Geschäftskunden beispielsweise auch Telefonie und Elektromobilität im Portfolio. „Die größte Heraus-

forderung ist dabei, die verschiedenen Konzerngesellschaften und deren Einzelleistungen zusammenzuführen“, sagt Thomas Schmidt, Geschäftsführer der ENTEGA. Über Produktdifferenzierung wolle das Darmstädter Versorgungsunternehmen Mehrwerte für die Kunden schaffen.

Der Diplom-Kaufmann sieht sich dabei „eher als Gestalter denn Verwalter“. Somit hat er seit seinem Eintritt in die ENTEGA-Geschäftsführung vor rund vier Jahren zahlreiche Prozesse bei dem Energieversorger auf den Prüfstand gestellt. Da die ENTEGA ihr Kerngeschäft im Energieverkauf und in Energiedienstleistungen sieht, „aber eben nicht im nachgerichtlichen Forderungsmanagement“, war für Schmidt klar, diese Teilaufgaben an einen professionellen Dienstleister auszulagern.

„Schluss mit vielleicht.“
In ihrer Werbekampagne
rückt die ENTEGA ihre
Kunden in den Mittelpunkt.



ENTEKA Energie GmbH

Daten und Fakten

- Gründung 1999
- Sitz in Darmstadt
- Privat-, Gewerbe- und Geschäftskunden bundesweit rund 660.000
- Grundversorger für Region Rhein-Main-Neckar
- Jahresumsatz 1,1 Mrd. Euro
- Stromabsatz 8,8 Mrd. kWh pro Jahr
– davon 2,62 Mrd. kWh Ökostrom
- Erdgasabsatz 4,7 Mrd. kWh pro Jahr
– davon fast die Hälfte Ökogas

Forderungsmanagement

- Etwa 694.000 Rechnungen pro Jahr mit mehr als 7 Mio. Eingangszahlungen
- Rund 90 % Sepa-Einzug, 10 % Barzahlungen oder Überweisungen
- Durchschnittlicher Forderungsbetrag 150 Euro
- Jährlich rund 350.000 Mahnungen

Das Forderungsmanagement wird durch das Schwester- und Dienstleistungsunternehmen der ENTEGA, der Count+Care GmbH & Co. KG, durchgeführt, von der Rechnungsstellung bis hin zum gerichtlichen Mahnwesen; die Realisierung von titulierten Forderungen wird dabei nicht vom Dienstleister übernommen. Der Kontakt zur BHL, einem der führenden Kompetenzzentren für Forderungs- und Sicherheitenmanagement, resultiert aus Schmidts früheren Tätigkeit bei der Mainova. Angesichts eines hohen Bestands an offenen Forderungen bei der ENTEGA bei seinem Amtsantritt ging es zunächst darum, den Altbestand abzarbeiten.

Zahlungsunwilligen auf der Spur

Im externen Forderungsmanagement liegt ein sinnvoller Mosaikstein für die Weiterentwicklung der ENTEGA. Jährlich werden insgesamt rund 7 Millionen Eingangszahlungen über die ENTEGA-Schwestergesellschaft Count+Care abgewickelt, etwa 350.000 Mahnungen werden verschickt. Das Einstellen der Strom- oder Gasversorgung gilt als äußerstes Mittel bei Kunden, „die sich besonders renitent zeigen“. Dennoch muss auf dieses letzte Druckmittel jährlich rund 4.000 Mal zurückgegriffen werden. Grundsätzlich legt die ENTEGA Wert auf Dialogbereitschaft





» Durch einen frühzeitigen Forderungsverkauf sehe ich die Möglichkeit, die Kosten im Forderungsmanagement und die Ausbuchungsquote weiter zu senken.«

Thomas Schmidt
ENTEKA-Geschäftsführer

Mit Ökoenergie werden aus Kunden der ENTEKA Klimaschützer.



wie Ratenzahlung oder Stundung, sollte es auf Kundenseite mal eng werden. Und deshalb ist die BHI bei der Realisierung der Altforderungen der richtige Partner: Ihr gelingt der Spagat aus Konsequenz und Kompromissbereitschaft.

Künftig wird sich das interne Forderungsmanagement auf diejenigen Forderungen konzentrieren, die einen hohen Durchgriff und Erfolg versprechen. „Wir wollen schlechtem Geld kein gutes nachwerfen“, begründet Schmidt die Aufgabenteilung. Denn schließlich hat das externe Inkassounternehmen ganz andere Möglichkeiten und eine höhere Skalierung in der Beibehaltung offener Posten. Durch einen frühzeitigeren Forderungsverkauf sieht der ENTEKA-Geschäftsführer die Möglichkeit, die Kosten im Forderungsmanagement und die Ausbuchungsquote weiter zu senken.

Kommunikation statt Konfrontation

Was Geschäftsführer Schmidt vom externen Dienstleister erwartet, ist, dass dieser flexibel und innovativ auf die Anforderungen eingeht und „auch mal neue Ideen einbringt, wie die Leistungsbeziehung weiter verbessert werden kann“. Zudem legt er Wert auf ein regelmäßiges Feedback vom Spezialisten und Kontinuität in der Betreuung. Diese Attribute hat er bei der zur Sparkassen-Finanzgruppe gehörenden BHI allesamt gefunden und zeigt sich mit den Leistungen der BHI insgesamt „sehr zufrieden“. „Verbindlichkeit, Kooperationsbereitschaft und Lösungsorientierung“, gepaart mit „hoher Professionalität und Leistungsbereitschaft“ bescheinigen der BHI auch andere Energieversorger und Kommunalkunden, wie die regelmäßigen Erhebungen zur Kundenzufriedenheit der BHI belegen.



Die BHI legt dabei Wert auf Kommunikation statt Konfrontation – gerade auch beim Motivationsinkasso. Für den Auftraggeber und dessen Kunden setzt dies eine hohe Transparenz in der Abwicklung voraus, um den partnerschaftlichen Umgang miteinander gewährleisten zu können. Mit dem zahlungspflichtigen Kunden werden gemeinsam realistische Vereinbarungen getroffen, die auch eingehalten und umgesetzt werden können.

„Über standardisierte und hochautomatisierte Geschäftsprozesse können wir selbst Kleinstforderungen effizient und papierlos betreiben“, sagt Michael Hartmann, Vertriebsdirektor Firmen- und Kommunalkunden bei der BHI. „Die Anforderungen der kommunalen Unternehmen sind uns aus zahlreichen Geschäftsverbindungen bestens bekannt.“ Damit übernimmt in dieser Partnerschaft jedes Unternehmen die Kernaufgaben, auf die es sich spezialisiert hat – Energie das eine, Forderungsmanagement das andere.

» Die Anforderungen der kommunalen Unternehmen sind uns aus zahlreichen Geschäftsverbindungen bestens bekannt. «

Michael Hartmann
BHI-Vertriebsdirektor
Firmen- und Kommunalkunden



Bad Homburger Inkasso GmbH (BHI)

Rund 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zur Deutsche Leasing Gruppe gehörenden BHI betreuen mehr als 850 Mandanten, darunter 70 Stadtwerke. Zudem setzen vier der acht großen kommunalen Energieversorger („8KU“) auf die Unterstützung der BHI. Das übertragene Forderungsvolumen beträgt insgesamt rund 18 Milliarden Euro, Vertragsvarianten sind Treuhandinkasso und Forderungsverkauf.

www.bad-homburger-inkasso.com



Ihr Ansprechpartner:

Michael Hartmann,
Vertriebsdirektor Firmen- und Kommunalkunden
Telefon: +49 6101 98911-307
E-Mail: michael.hartmann@bad-homburger-inkasso.com