

# Europaweites Forderungsmanagement unter einem Dach

Bei Pactum haben wir es geschafft, die Bereiche Forderungs- & Portfoliomanagement deutlich zu vereinfachen. Durch unsere hochmodernen Tools, fortschrittliche Verhaltenswissenschaft & KI gestalten wir die Branche komplett neu und haben das Ziel die führende Plattform der Branche zu sein.



## CASE STUDY: Die digitale Lösung für das Mahnwesen

Ferratum ist ein internationaler Anbieter von mobilen Bankdienstleistungen und digitalen Krediten für Verbraucher und kleinere Unternehmen. receeve arbeitet mit ihrer Tochtergesellschaft Pactum Collections GmbH ("Pactum") zusammen, um das Forderungs- und Portfoliomanagement zu vereinfachen und Prozesse nicht nur effizienter sondern auch effektiver zu gestalten. Die Partnerschaft mit receeve passt perfekt zu Pactum, da sie ihre Dienstleistungen auf ein europaweites Niveau skalieren, indem sie modernste Technologie, fortschrittliche Verhaltensforschung und Künstliche Intelligenz nutzen, um den Sektor neu zu definieren.

### CHALLENGE

Pactum beschäftigt sich jede Woche mit Tausenden von überfälligen Forderungen, die über 17 Länder in Europa verteilt sind. Es bestand ein zunehmender Bedarf, auf ein digitales Forderungsmanagement-System umzusteigen und die Callcenter-Aktivitäten auf effiziente Weise zu verwalten.

- Pactums Ziel war es, die Realisierungsquoten und eingehenden Zahlungen zu erhöhen, indem KI-optimiertes Messaging eingesetzt und Kunden auf Landing Pages geleitet werden, auf denen eine Auswahl an Zahlungsmethoden angeboten wird.
- Pactum benötigte eine Lösung, die es ermöglicht, verschiedene Workflows schnell und einfach zu erstellen. Dabei sollen gleichzeitig verschiedene Kommunikationsstrategien A/B getestet werden.
- Pactum möchte zudem seine Dienstleistungen auch für andere Kunden über den Mutterkonzern Ferratum hinaus öffnen und suchte nach einer digitalen und effizienten Lösung, die auch für die Skalierung auf andere Märkte geeignet ist.

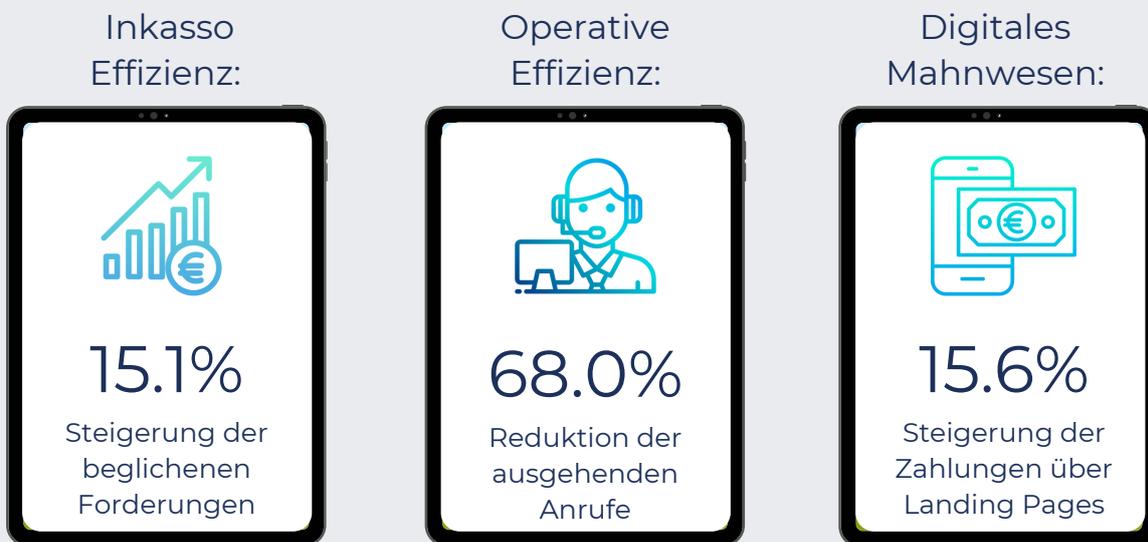
### LÖSUNG

Nach Betrachtung mehrerer Software-Optionen entschied sich Pactum für die Forderungsmanagement-Plattform receeve und machte damit den Wechsel zu einem Digital-First-Ansatz im Forderungsmanagement. Nun nutzt Pactum die receeve Plattform erfolgreich für:

- **Voll automatisiertes Self-Service Inkasso:**  
Im Einklang mit aktuellen Kommunikationstrends werden Zehntausende von Kunden durch vollautomatische personalisierte Nachrichten über digitale Kanäle kontaktiert - wie z.B. per Email, SMS, WhatsApp, Facebook, etc.
- **Individuell anpassbare Inhalte:**  
Um die Customer Experience zu steigern, können Mitarbeiter von Pactum Inhalte für verschiedene Touchpoints mit dem Kunden sofort erstellen und bearbeiten, ohne dabei auf die IT zurückgreifen zu müssen.

- Vollständig datengesteuerte Entscheidungsfindung:**  
 Das Messen und Analysieren jeder Interaktion in der Customer Journey sowie die Performance der einzelnen Inhalte ermöglicht eine datenbasierte strategische Entscheidungsfindung und volle Datentransparenz, um die Mahnprozesse effizienter und effektiver zu gestalten.
- Volle Flexibilität für schnelle Anpassung:**  
 Mit dem Strategie- und Content-Builder von receeve können neue Erkenntnisse sofort in die Customer Journey (bspw. in die Kommunikation zum Kunden) implementiert werden, ohne dass dafür IT-Ressourcen benötigt werden. So konnte Pactum ein spezifisches Kundensegment mit einer bestimmten Kommunikationsstrategie testen und rollte diese Strategie bereits nach 24 Stunden auf den gesamten Markt aus (innerhalb von 48 Stunden ging das Team von Konzept → Test → Analyse → zum kompletten Rollout).

## ERGEBNISSE\*



**9,1% höhere Zahlungseingänge bei Forderungen mit einer Überfälligkeit von bis zu 7 Tagen.**

Eine Kombination aus digitaler Kommunikation und der Option verschiedener Zahlungsmethoden ermöglicht es den Kunden, Zahlungen einfach vorzunehmen. Dies spiegelt sich auch eindrucksvoll in den eingegangenen Zahlungen wider. So konnte bei den Forderungen mit einer Überfälligkeit von bis zu 7 Tagen eine Steigerung der Zahlungen von 9,1% realisiert werden.

**3X so viele Ratenzahlungspläne.**

Der Drag-and-Drop-Strategie-Builder für die Customer Journey ermöglichte es Pactum, seinen Kunden Ratenpläne auf intelligentem Weg anzubieten. Mit dieser Funktion wurde ein Anstieg um das Dreifache der Ratenzahlpläne ermöglicht.

„receeve bot die beste Lösung, die wir auf dem Markt finden konnten. Wir haben uns für receeve wegen der schnellen Integration, der intuitiven Oberfläche und der effektiven Bereitstellung von KPIs entschieden.“

- Stephan Schuller, Geschäftsführer, Pactum Collections GmbH

\*alle Zahlen in dieser Case Study basieren auf einem Vergleich von Sechs-Monats-Durchschnitten vor und nach der Implementierung von receeve in Deutschland