

Effiziente Bewirtschaftung von Verlustscheiden



«In einem engagierten Team praxisbezogene und umsetzbare Lösungen für die Kundschaft zu erarbeiten, ist zwar ein sehr intensives, aber überaus spannendes und befriedigendes Erlebnis.»

FHS-Projektteam

Stefan Alabor, St. Gallen / Projektleiter
Stefan Allenbach, Gossau
Markus Schifferle, Werdenberg
Roman Schnider, St. Gallen

Kundschaft

UBS AG Recovery Management, Bern
Thomas Gisselbrecht /
Leiter Workout Deutschschweiz
Dieter Walser /
Leiter Recovery Management
www.ubs.com

FHS-Coach

Reto Spaar, lic. oec. HSG

Ausgangslage

Im Rahmen des Inkassoprozesses bewirtschaftet das Recovery Management der UBS AG – neben dem eigentlichen Kerngeschäft – auch eigene Verlustscheinforderungen und überwacht deren externe Bewirtschaftung bei Intrum Justitia AG. Normalinkassoforderungen (kleinere Blankoforderungen gegenüber Privatkunden) werden ebenfalls durch zwei verschiedene Partner bewirtschaftet; durch die Intrum Justitia AG und seit April 2003 durch die

UBS Card Center AG. Von ihrem Ursprung her gleichartige Forderungen werden also durch mindestens zwei verschiedene Partner bewirtschaftet. Diese uneinheitliche und verzettelte Bewirtschaftung führt zu Doppelspurigkeiten, fehlender Standardisierung, Effizienzverlust und Reputationsrisiken.

Auftrag

Mit der Praxisprojektarbeit sollte ermittelt werden, wie Verlustschein- und Normalinkassoforderungen am effizientesten bewirtschaftet werden können. Zur Forderungsbewirtschaftung waren Vorschläge zur



«Kommentar vom Fach»»

Optimierung auszuarbeiten, die Aufschluss darüber geben sollten, wie die Bewirtschaftung zukünftig organisiert werden soll und mit welcher Lösung ein optimales Kosten/Nutzen-Verhältnis erreicht wird.

Vorgehensweise

In einem ersten Schritt wurde eine Analyse der Ist-Situation vorgenommen. Durch Vorortbesprechungen mit den involvierten Partnern sowie durch die Aufbereitung des vorhandenen Zahlenmaterials wurden die verschiedenen Unternehmen hinsichtlich quantitativer und qualitativer Aspekte bewertet und danach deren Stärken und Schwächen festgehalten. Anschliessend erarbeitete das Projektteam unterschiedliche Varianten zur künftigen Bewirtschaftung von Normalinkasso- und Verlustsche-

inforderungen. In die Variantenbildungen wurden die verschiedenen Partner eng miteinbezogen, damit die einzelnen Varianten bei einer Umsetzung auch durch diese mitgetragen werden. Bei der Entscheidungsfindung wurden zur Beurteilung der quantitativen Perspektive Investitionsrechnungen herangezogen, welche – durch qualitative Aspekte ergänzt – in die Erstellung einer Nutzwertanalyse einfließen.

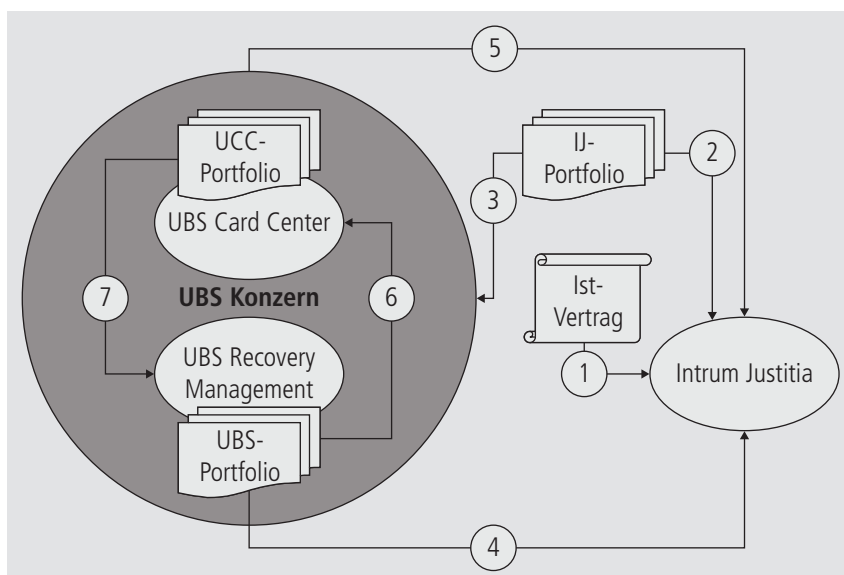
Entscheid

Mit Hilfe dieser Resultate unterbreitete das Projektteam der Kundschaft wertvolle Vorschläge für eine zukünftige Bewirtschaftung von Verlustscheinen und Normalinkassoforderungen. Die Kundschaft lanciert nun ein Projekt zur Umsetzung dieser Vorschläge.



Reto Spaar

«Die äusserst motivierte und sehr selbständige Gruppe hat es bestens verstanden, ein nicht alltägliches Projekt gut zu strukturieren und mittels einer wissenschaftlichen Systematik absolut reibungslos abzuwickeln. Die vorgelegte Arbeit hat den Zweck vollends erfüllt und ist eine wichtige Entscheidungshilfe für die Kundschaft.»



Thomas Gisselbrecht

«Das Projektteam hat sich mit hohem Engagement dem komplexen Thema angenommen und mit einem strukturierten Vorgehen eine treffende Ist-Analyse vorgenommen, welche unsere Vermutungen bestätigen. Besten Dank für die praktischen Lösungsvorschläge, die wir als geeignete Diskussionsgrundlage für das weitere Vorgehen einsetzen werden.»