

„Mit Predictive Analytics können wir das Ausfallrisiko ziemlich exakt bewerten“

Dr. Kevin Yam, Vorstand Seghorn AG, über die Rolle von KI in der Inkasso-Dienstleistung und neue Perspektiven für die Versicherungsbranche

VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT: Sie sprechen von „ganzheitlichem Forderungsmanagement“ und dass es einhergeht mit dem Risikomanagement. Wie ist das zu verstehen?

KEVIN YAM: Es bedeutet, dass wir Risiken im Zahlungsverkehr frühzeitig erkennen, bewerten und verhindern – und im Falle eines Zahlungsausfalls Forderungen betreiben. Mittels Machine Learning gelingt es uns, die gewonnenen anonymisierten Informationen wiederum zur weiteren Optimierung unseres Forderungsmanagements zu nutzen.

Blicken wir nach vorn: Wie sieht das Forderungsmanagement der Zukunft aus? Was muss es zukünftig leisten und gibt es Trends?

Die Kerntätigkeit im Forderungsmanagement wird weiter bestehen bleiben, da es auch zukünftig Zahlungsver säumnisse geben wird. Natürlich wird sich der Digitalisierungstrend auch in unserer Branche rasant weiterentwickeln und zukünftig die Prozesse des Forderungsmanagements maßgeblich bestimmen: Beispiele hierfür sind die Erweiterung der Kundenkommunikation auf digitalen Kanälen, die Zunahme von barrierefreien Zahlungsmöglichkeiten durch die Nutzung von digitalen Payment Services, Chatbots usw. Kurzum: Das Kerngeschäft des Forderungsmanagements bleibt, doch die Peripherie wird sich verändern: Digitale Schnittstellen und Tools werden unsere Prozesse weiter vereinfachen und optimieren.

Apropos Digitalisierung: KI spielt eine wachsende Rolle im Forderungsmanagement der Zukunft. Forderungen und Künstliche Intelligenz – wie gehört das zusammen?

Zum einen lassen sich durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz Zahlungsausfälle frühzeitig erkennen. Mithilfe sogenannter Predictive Analytics können wir das Ausfallrisiko ziemlich exakt bewerten: Wie hoch ist der voraussichtliche

Ausfall, wann und wie viel Rückfluss ist im Inkassoprozess zu erwarten? Wann ist mit Zahlungserfolg zu rechnen? Dank KI lassen sich diese Fragen mit einer Prognosegenauigkeit von bis zu 99 Prozent beantworten. Zum anderen ermöglicht KI uns, Entscheidungslogiken in der Forderungsbetreibung zu optimieren und Teilprozesse zu automatisieren. Ganz konkret ziehen wir aus KI Handlungsempfehlungen im Sinne unserer Mandanten zu Fragen wie „Welche Ansprache wähle ich?“, „Soll ein Titel beantragt oder ein Gerichtsvollzieher beauftragt werden?“.

Doch auch Schuldner profitieren: Durch Künstliche Intelligenz können weitere Kosten verhindert werden, indem z.B. eine kostenpflichtige Maßnahme entfällt, weil die KI eine schonendere Rückzahlungsform ermittelt. KI hilft uns, die optimale Ansprache sowie den richtigen Zeitpunkt für die jeweiligen Forderungsschritte zu ermitteln, um die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Beitreibung bzw. die Rückflussquote zu erhöhen. Mittels Künstlicher Intelligenz generieren wir Mehrwerte auf Mandanten- und Schuldnerseite, das macht sie zu einem unabdinglichen Teil des Forderungsmanagements der Zukunft.

Künstliche Intelligenz sorgt für Automatisierung des Forderungsmanagements. Werden Kunden/Schuldner künftig noch mit Menschen sprechen?

Ja, eine individuelle Beratungsleistung sowie das persönliche Gespräch – wenn es beispielsweise um Deeskalation geht – sind nicht zu ersetzen. Die Hauptaufgabe in der Kommunikation mit Schuldnern kann nur mit fachlich geschultem Personal durchgeführt werden. Dennoch werden die Teile der Kommunikation automatisiert, bei denen es sinnvoll und möglich ist. Chatbots bsp. können dazu dienen, die Barrieren beim Aufbau der Kommunikation abzubauen, da sie 24/7 und ortsunabhängig erreichbar sind. Durch Automatisierung erreichen wir eine Verbesserung der Servicequalität.

Der 33-jährige **Dr. Kevin Yam** ist promovierter theoretischer Physiker und seit 2016 bei der Seghorn AG. Er leitet unterschiedliche Kooperationen und Projekte im Bereich Data Science. Dr. Kevin Yam pflegt regelmäßigen Austausch zu Universitäten und Forschungseinrichtungen. Die Seghorn AG mit Sitz in Bremen ist seit 42 Jahren ein verlässlicher Partner für die Finanz- und Versicherungsbranche. Das hanseatische Unternehmen unterstützt seine Mandanten beim Forderungs- und Risikomanagement.



Künstliche Intelligenz kann vielfältig eingesetzt werden: In welchen Bereichen sehen Sie die Zukunft von KI im Forderungsmanagement?

Seghorn besitzt eine eigene Entwicklungseinheit, bestehend aus Experten für Künstliche Intelligenz und Data Science, mit der wir unsere Haus-Software SeghornRisk entwickelt haben: Aus anonymisierten Beitreibungsprozess- und Forderungsdaten erstellen wir angereicherte Datenmodelle, in denen insbesondere auch makroökonomische und sozioökonomische Daten hinzugezogen werden. Diese Daten in Verbindung mit selbstentwickelten Algorithmen helfen uns dabei, zahlungsfähige von zahlungsunfähigen Kunden zu separieren und Zahlungswahrscheinlichkeit sowie Rückflussquote für eine Forderung zu berechnen. Zusätzlich verwenden wir gängige Verfahren aus den Bereichen der multivariaten Statistik und neuronalen Netzen. Hierbei arbeiten wir eng mit Forschungsinstituten zusammen und nutzen unsere Nähe zu Universitäten, um Forschungsprojekte zu fördern. Gerade im Bereich der KI geht die Entwicklung schnell voran. Insbesondere in den Bereichen Industrie, Wirtschaft sowie neue Computertechnologien spielt KI schon heute eine immense Rolle. In der Weiterentwicklung von SeghornRisk nehmen wir diese Entwicklungen mit auf und sind so stets am Puls der Zeit.

SeghornRisk nutzen wir sowohl intern, um genaue Prognosen zu erstellen und Forderungen zu bewerten, als auch als passgenaue Produktlösung für unsere Mandanten. Man könnte ironisch sagen, mit SeghornRisk „kannibalisieren“ wir uns im Grunde selber, weil wir Forderungen vorbeugen bzw. die Anzahl der Forderungen reduzieren. Allerdings wollen wir nicht künstlich Forderungen generieren, sondern

sehen die Software als Werkzeug für ein optimiertes und zukunftsfähiges Forderungsmanagement.

An wen richtet sich SeghornRisk, welche Benefits bietet die Software?

Wir betreuen vornehmlich Mandanten aus dem Banken- und Versicherungssektor. Mit SeghornRisk sind wir in der Lage, bereits bei Antragsstellung Kunden zu bewerten und so Zahlungsausfälle frühzeitig zu verhindern. Allein durch die Daten, die ein potenzieller Kunde für einen Kredit- oder einen Versicherungsantrag liefert, kann SeghornRisk die Bonitäts- und Ausfallquote ermitteln. Klassisches Scoring gibt Auskunft über das Ausfallrisiko. SeghornRisk geht einen Schritt weiter und ermöglicht eine präzise Prognose der Rückflussquote für den Fall eines späteren Zahlungsrückstandes.

Ein weiterer Vorteil gegenüber dem klassischen Scoring: Mit unserer Software besteht die Möglichkeit, potenzielle Kunden zu bewerten, die durch andere Beurteilungen ausgefiltert werden. Das birgt vertriebliche Vorteile, indem Vertrags- und Zahlungskonditionen von Neu- und Bestandskunden optimiert werden können.

Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten wie Covid-19 ist die Risikobewertung von Forderungspositionen für Finanzdienstleister besonders relevant. Unsere Softwarelösung ermöglicht es Ihnen, bestehende Forderungsportfolios präziser als marktüblich zu bewerten.

Gerade für traditionelle Finanzbranchen wie Banken, eCommerce und Versicherer birgt SeghornRisk immense Marktvorteile, indem wir generische Risiken einschätzbar machen und Handlungsableitungen rund um ein optimiertes Forderungsmanagement treffen.