

Der CreditManager

INTERVIEW

MIT DER ZUKUNFT DES HANDELS SCHRITT HALTEN

Der Online-Handel boomt. Vor allem im B2C-Bereich florieren hunderte Shops und Online-Marktplätze. Händler im B2B-Bereich erobern diese Welt des digitalen Handels nun auch für sich. Doch birgt der Onlinemarkt Risiken und Hindernisse; eines der größten ist die Zahlart „Kauf auf Rechnung“. Der Händler versendet seine Ware ohne den Kunden zu kennen. Die FMS in Mainz bietet mit InfinitePay eine 100%-ige Zahlungsabsicherung für B2B-Händler, die den Kauf auf Rechnung, die beliebteste der Zahlarten, anbieten oder anbieten möchten. Werner Nelz-Böttcher, CSO der FMS, stellt im Gespräch das Produkt InfinitePay und seine Funktionsweise vor.

Der CreditManager: Zahlungsabsicherung für Händler im B2B-Bereich ist das große Thema, welchem sich InfinitePay widmet. Wie kam es zu der Idee und was bietet Ihr Produkt InfinitePay dem Auftraggeber?

Nelz-Böttcher: Das Produkt InfinitePay, beziehungsweise die Idee dazu, entstand bei einer Diskussion zum Thema Zahlungsabwicklung im B2C mit einem Payment Service Provider. Es stand die Frage nach einer B2B-Zahlungsabsicherung für den Kauf auf Rechnung im Raum, die genauso funktioniert wie im B2C-Bereich. Das heißt vor allem eine Kreditprüfung in Real-time mit allen nachgelagerten Prozessen bis hin zur Übernahme des Zahlungsausfalls. Die Idee war, unseren Kunden eine komfortable Lösung anbieten zu können, die erlaubt, das Onlinebusiness vollautomatisiert abzuwickeln. Dies müsse auch das sensible Thema Händler-Käuferbeziehung einbeziehen und daher idealerweise als White Label-Lösung, also in der Kommunikation zum Kunden im Namen des Händlers geschehen, um die Kundenbindung aufrechtzuerhalten. Mit diesen Eckpunkten im Hintergrund begannen wir 2014 mit der Konzeption und Planungsphase für InfinitePay.

Der CreditManager: Was macht die Zahlart „Kauf auf Rechnung“ für Händler so risikoreich? Wie gehen Händler momentan mit dieser Situation um?

Nelz-Böttcher: Im Onlinehandel fehlt die direkte Beziehung zum Kunden, alles läuft sehr anonymisiert ab. Das heißt, der Verkäufer kennt seinen Kunden in der Regel nicht und das stellt natürlich ein erhebliches Risiko dar,

Der CreditManager: Eine vollautomatisierte Zahlungsart und Absicherung würde folglich vielen Händlern das Leben erheblich erleichtern. Wie genau funktioniert InfinitePay – und zu welchen Kosten?

Nelz-Böttcher: Händlern das Leben erleichtern ist genau das, was InfinitePay leistet. InfinitePay kann auch noch mehr als die bloße einfache Prüfung des Kunden, denn wir vergeben



ko dar, dass wir über unsere Kreditprüfung steuern können. Aus vielen Gesprächen haben wir die Erfahrung gesammelt, dass dieser ganze Bereich momentan noch hauptsächlich manuell bearbeitet wird. Normalerweise vergehen ein bis zwei Tage, bis alleine die Prüfung des Kunden erfolgt ist und zahlreiche Personen sind tagelang mit der Bestellabwicklung beschäftigt. Diese vergebene Zeit ist sowohl für den Kunden als auch für den Händler lästig – aber leider in der jetzigen Situation unumgänglich, solange Händler auf diesem Weg arbeiten.

nicht nur eine Score-Entscheidung, sprich Ja oder Nein zu dem jeweiligen Kauf, sondern auch Limite, die wir steuern können. Dies beinhaltet auch eine shopübergreifende Prüfung. Kauft ein Kunde zum Beispiel in dem einen Onlineshop Visitenkarten und in einem anderen Shop einen Gabelstapler, führen wir beide Geschäfte unter einem einzigen Kundenprofil zusammen und steuern somit ein Gesamtlimit für diesen Kunden – das verschafft dem Händler eine zusätzliche Absicherung. Trotzdem kann er während des gesamten Ablaufs in

den Prozess eingreifen und beispielsweise das Mahnwesen stoppen oder Gutschriften erteilen. Die Kosten berechnen wir prozentual auf den Umsatz und in Form einer Transaktionsgebühr.

Der CreditManager: Ist InfinitePay denn ausschließlich für den B2B-Bereich mit hohen Bestellsummen ausgelegt oder können auch gewerbliche Händler im B2C-Bereich oder B2B-Kunden mit kleinem Warenkorb den Service für sich nutzen?

Nelz-Böttcher: Das ist eine sehr gute Frage, denn in der Tat sind wir in der Lage jegliche Warenkorbgrößen zu bearbeiten – sei es ein Warenkorb mit Briefpapier für 150 Euro oder auch der Hubwagen für 12.500 Euro. Grundsätzlich kennen wir keine Beschränkung sowohl in der Stückzahl der Transaktionen als in der Transaktionshöhe. Das heißt, auch Händler aus dem B2C-Bereich oder kleinere B2B-Händler können von den Vorteilen von InfinitePay profitieren. Unser Ziel ist aber auch, gerade den Händlern mit sehr großen Warenkörben eine Lösung zu bieten, denn die hat der Markt bisher ein wenig vernachlässigt.

Der CreditManager: Wie läuft ein typischer Zahlungsvorgang beim Händler ab – vom ersten Klick bis zur Tilgung der Zahlung? Wie wird mit Zahlungsrückständen umgegangen und wie kommt hier eine Sicherung zustande?

Nelz-Böttcher: Sobald Ihr Kunde im Shop die Option „Kauf auf Rechnung“ auswählt, führen wir eine Bonitätsprüfung durch und geben dann die Option dieser Zahlart für den Kunden frei. Im nächsten Schritt hat der Händler innerhalb eines eigens festgelegten Zeitraums Zeit, die Ware und die Rechnung zu versenden. Im Idealfall geht bald nach Warenerhalt die Rechnungssumme bei Ihnen ein. Falls nicht, übernehmen unsere Mitarbeiter im Back-Office den Druck und Versand der Mahnungen. Darüber hinaus können wir Ihre Mahnrückläufer bearbeiten, versorgen Sie mit Auskünften, beispielsweise über



Werner Nelz-Böttcher, Samir Haj, Jan Baszczawski

Warenstreitigkeiten, oder veranlassen weitere Schritte.

Das gesamte Mahnwesen wird im White Label-Verfahren durchgeführt. Das heißt, sämtliche Korrespondenz erfolgt im Namen, Design und Wording der Händler. Das Mahnwesen kann über automatischen E-Mail Versand oder auf klassischem Weg erfolgen. Zahlt der Kunde nach den Mahnungen immer noch nicht, leiten wir Inkassomaßnahmen ein. Sollten diese Maßnahmen nicht greifen, entschädigen wir den Forderungsausfall zu 100%. Das ist eine Risikominimierung im vollumfänglichen Rahmen, den jeder Händler im Grunde benötigt, um die eigene Liquidität zu sichern. InfinitePay leistet das.

Der CreditManager: Was macht also InfinitePay für Händler so besonders?

Nelz-Böttcher: Wir haben sehr viel Energie und Aufwand in die Logik der Kreditprüfung und Limit-Vergabe gesteckt, um den automatisierten Kreditprüfungsprozess für unsere Kunden so leicht wie möglich zu machen. Die größte Herausforderung, so denke ich, ist es, die Anonymität der potenziellen Kunden transparent zu machen und eine verlässliche Kreditentscheidung zu treffen. Unsere Auftraggeber handeln buchstäblich nicht mehr im Dunkeln, sondern haben mit

uns einen starken Partner im Rücken, der ihnen seine Kunden ins Licht holt.

Der CreditManager: Blicken wir fünf Jahre in die Zukunft, was soll InfinitePay langfristig leisten und welche Vorteile bestehen lang- und kurzfristig für Händler, die InfinitePay nutzen?

Nelz-Böttcher: Momentan ist das Angebot für Händler mit Shops, die neben Kunden aus dem DACH-Raum auch internationale Kunden haben, bereits verfügbar. Im Hinblick auf Händlerstandorte konzentrieren wir uns auf Europa, in Zukunft möchten wir aber eine weltweite Absicherung anbieten und InfinitePay im internationalen Online-Handel etablieren.

Der CreditManager: Wer steht hinter dem Produkt?

Nelz-Böttcher: Geschäftsführer Samir Haj, Gründungsmitglied Jan Baszczawski und ich sind von Haus aus Experten für Finanzierungslösungen, sei es Kreditversicherung oder Factoring. Spezialisiert auf Internetzahlung, besonders im B2B-Bereich, können wir als Team hinter InfinitePay auf jahrelange gemeinsame Erfahrung zurückblicken und stehen Händlern mit Rat und Tat zur Seite.

Redaktion „Der CreditManager“

HRP

Heydt, Reims & Partner GmbH & Co. KG – Zentrale

Carl-Zeiss-Straße 2
63755 Alzenau

Fon: 06023 | 94776 - 0

Fax: 06023 | 94776 - 49

E-Mail: info@hrp.info

Internet: www.hrp.info



Aktuelle News zum Forderungs- und Finanzierungsmanagement finden Sie unter www.hrp.info

