



© Philipp Kadel

ANZEIGE

Philipp Kadel: Payment und Forderungsmanagement aus einer Hand

Wenn sich Zahlungen der Kunden verzögern oder sogar ganz ausfallen, wird das für ein Unternehmen zum Problem. Im schlimmsten Fall ist die Liquidität in Gefahr, wie auch Philipp Kadel bestätigt. Er ist Geschäftsführer der DIAGONAL Gruppe, die das gesamte Zahlungs- und Forderungsmanagement für ihre Partner übernimmt. In unserem Interview erklärt er, wie die DIAGONAL Gruppe Effizienz in die Zahlungsströme bringt, weshalb Empathie beim Inkasso zum Erfolg führt und warum seine technischen Lösungen die Möglichkeiten erweitern.



Das Forderungs- und Zahlungsmanagement gehört zum täglichen Geschäft eines Unternehmens – egal, ob es sich um einen Online-Shop, einen mittelständischen Handwerksbetrieb oder einen Dienstleister der Coaching-Branche handelt. Die Aufgaben reichen von der Bereitstellung der Zahlungsarten, der Bonitätsprüfung und der Rechnungsstellung bis hin zum kaufmännischen Mahnwesen und einem möglichen Inkassoverfahren. **„Das alles erfordert einen hohen zeitlichen Aufwand und bindet Ressourcen, die ein Unternehmen viel besser für sein Kerngeschäft einsetzen könnte“, sagt Philipp Kadel, Gründer und Geschäftsführer der DIAGONAL Gruppe.** „Zudem fehlt es den Unternehmen meist am nötigen Know-how und der Erfahrung, wenn es um die Planung reibungsloser Zahlungsströme geht. Das führt zu Fehlern, die oft finanzielle Verluste zur Folge haben und das Image nachhaltig beschädigen können.“

Philipp Kadel beschäftigt sich seit 24 Jahren mit Lösungen für ein effizientes Forderungsmanagement. Alles begann mit der Frage, wie sich Inkassoverfahren so umsetzen lassen, dass sie den säumigen Kunden mit Empathie und Verbindlichkeit zur Zahlung begleiten. „Der Erfolg gab uns recht“, erzählt der Experte. „Denn die Realisierungsquoten stiegen auf ein vorher unbekanntes Niveau. Letztendlich musste es aber darum gehen, ein Inkasso möglichst zu vermeiden, weshalb wir den gesamten Zahlungsprozess ins Auge nahmen.“ **Heute bietet Philipp Kadel seinen Kunden mit der DIAGONAL Gruppe eine lückenlos ineinandergreifende**

Expertenteam um Kadel setzt auf Full-Service-Lösungen, die mit Hightech und einem Lächeln einhergehen.

NACH
OBEN



Philipp Kadel betreut mit seiner DIAGONAL Gruppe namhafte E-Commerce Unternehmen.

Philipp Kadel von der DIAGONAL Gruppe bei uns im Interview!

Herzlich willkommen im GEWINNERmagazin, Philipp Kadel! Die DIAGONAL Gruppe übernimmt für ihre Kunden sämtliche Aufgaben rund um die Zahlungsvorgänge. Worin besteht der Kern eurer Dienstleistung?

Wir kümmern uns für unsere Kunden um alle Themen rund um die Zahlungsvorgänge und bieten ein Zahlungs- und Forderungsmanagement aus einer Hand. Das reicht von der Begleitung in der Geschäftsanbahnung, über die Rechnungsstellung bis hin zu möglichen Inkassoverfahren. **So ermöglichen wir es ihnen mit der DIAGONAL Gruppe, sich ganz auf ihr eigentliches Geschäft zu konzentrieren – das wissen sie sehr zu schätzen. Erst kürzlich habe ich**

„Es ist nicht nur so, dass ihr einen exzellenten Service anbietet, unsere Kunden zuvorkommend behandelt und wir im Ergebnis mehr Gewinn generieren. Ihr habt zudem aus einem für uns äußerst komplexen Vorgang etwas sehr Einfaches gemacht. Für die gesamte Prozesskette ergibt sich nur eine einzige Schnittstelle. Mit nur einem Ansprechpartner bekommen wir also einen reibungslosen Prozess serviert.“

Welche Unternehmen sollten sich im Besonderen für die Dienstleistung der DIAGONAL Gruppe interessieren?

Unsere Kunden sind zum einen Online-Shops wie DocMorris oder CEWE Fotoservice. Es handelt sich also um große E-Commerce-Unternehmen, wobei es egal ist, ob sie physische Produkte oder Dienstleistungen anbieten. Zum anderen arbeiten wir für verschiedene Stadtwerke und haben mehr als 4.500 Ärzte unter Vertrag. Dazu kommen Unternehmen aus den Bereichen Verlage, Gesundheitswesen und Sport sowie Parkraumbewirtschaftung, LKW-Maut und Handyticket. Auch die Coaching-Branche ist bei uns breit vertreten.

„Wir sind mit der DIAGONAL Gruppe überall dort anzutreffen, wo es um ein großes Transaktionsvolumen geht.“

manchen Fällen genügt aber auch ein hoher Ticketpreis. Um es an einem Beispiel zu verdeutlichen: Dreht es sich um fünf Forderungen über 35 Euro im Monat, sind wir der falsche Partner. Bei hundert Forderungen im Monat über den gleichen Betrag übernehmen wir den Auftrag gern. Haben wir es mit 75.000 Euro zu tun, die zwischen ein- und dreimal im Jahr auftreten, sollte sich das Unternehmen ebenfalls an uns wenden.



Philipp Kadel von der DIAGONAL Gruppe bietet Zahlungs- und Forderungsmanagement aus einer Hand – dies spart den Unternehmen Arbeit und vermeidet Fehler.

Wie sieht die Situation für Unternehmen aus, die ihr Zahlungs- und Forderungsmanagement nicht aus einer Hand bekommen?

Sie haben dann in der Regel eine ganze Reihe von Dienstleistern, die bestimmte Aufgaben übernehmen: Einer erzeugt und verschickt die Rechnungen, ein anderer ist für Zahlungsempfang und Verbuchung verantwortlich, ein weiterer kümmert sich um die Zahlungstransaktionen. Es bleibt dann das Mahn- und Inkassowesen und zum Schluss wird sicherlich

allen Stellen sofort verfügbar sind. Es ist zudem zeitaufwendig und nervenaufreibend. Stellen wir uns vor, bei einem Käufer kommt es zu einer Zahlungsverzögerung, sodass ein Mahnverfahren eingeleitet wird. Der Käufer zahlt aber, bevor ihn die Mahnung erreicht. Die Information über den Zahlungseingang muss nun manuell zu den verschiedenen Stellen gelangen. Das macht unnötig Arbeit und ist obendrein fehleranfällig.

Philipp Kadel über sein Angebot

Die DIAGONAL Gruppe führt dagegen die komplexe Prozesskette in einem einzigen System zusammen. Welche Leistungen umfasst euer Angebot?

Unsere Arbeit beginnt bereits, bevor überhaupt ein Geschäft abgeschlossen wurde. Mittels Betrugsprävention und Bonitätsprüfung sorgen wir dafür, dass unsere Kunden möglichst gar nicht erst bei Mahnwesen und Inkassoverfahren ankommen. Wir greifen dabei auf mehrere Datenbanken zu, um eine umfassende und unabhängige Auskunft zu garantieren. Der zweite Punkt in der Kette ist das Zahlungsmanagement. Wir sind selbst Payment-Service-Provider und können somit alle Zahlungstransaktionen über eigenes Payment abwickeln. **Dabei bieten wir mit der DIAGONAL Gruppe über 200 internationale Zahlarten an.** Normalerweise sind in Deutschland nur wenige erforderlich: PayPal, Kreditkarte, Lastschrift und Rechnung, gerne auch Google und Apple Pay. Für die Expansion in den internationalen Bereich werden aber zusätzliche Möglichkeiten wichtig. Jedes Land hat



Philipp Kadel von der DIAGONAL Gruppe als Speaker auf der CONTRA.

Der nächste Punkt ist das Forderungsmanagement. Wir erstellen und verschicken bei der DIAGONAL Gruppe Rechnungen, nehmen Zahlungseingänge entgegen, senden Zahlungserinnerungen und kümmern uns um das kaufmännische Mahnwesen. Das umfasst im Übrigen einen exzellenten Kundenservice für die Kunden unserer Mandanten. Bis hierhin treten wir als Unternehmen nicht in Erscheinung, sondern handeln im Namen unseres Mandanten unter seinem Corporate Design. Was dann folgt, ist das Inkasso, das, wenn nötig, bis zur Zwangsvollstreckung reicht. Wir tun alles, um den säumigen Käufer bis zur Zahlung zu begleiten. Dabei setzen wir auf Automatisierung, Empathie und Transparenz. Wir kommen mit einem Lächeln zum Erfolg, was auch das Image unserer Kunden schützt.

**„Darüber hinaus bietet die
DIAGONAL Gruppe einige
Spezialprodukte an.“**

Kauf auf Rechnung anzubieten, ohne dem Risiko eines Zahlungsausfalls ausgesetzt zu sein. Zum anderen handelt es sich um das Factoring, bei dem der Umsatz vorfinanziert wird. Wir zahlen ihn bereits nach 48 Stunden zu 100 Prozent komplett aus. Das gilt bei uns nicht nur für Handwerker, sondern auch für Dienstleistungen, die in der Zukunft erbracht werden. Wir investieren also in das Leistungsversprechen. Das ist selten und speziell für den Coaching-Markt interessant.

So sieht die technische Seite der Zusammenarbeit mit der DIAGONAL Gruppe aus

Philipp Kadel, wie können wir uns das Ganze auf der technischen Ebene vorstellen?

Eine Voraussetzung für die optimale Zusammenarbeit mit der DIAGONAL Gruppe ist, dass wir die Systeme verbinden können. Gerade dadurch entsteht schließlich der Mehrwert für unseren Kunden. Die Verbindung erleichtert die Prozesssteuerung. Wenn uns beispielsweise ein Kunde eine Forderung zur Bearbeitung übergibt, dann nehmen wir Kontakt auf, besprechen in Ruhe die nächsten Schritte und schauen, wie wir die Zahlung über die Bühne bekommen. Es könnte sein, dass wir eine Ratenzahlung vereinbaren. Diese Information wird dann bei uns im System hinterlegt und erscheint zudem in Echtzeit bei unserem Kunden der DIAGONAL Gruppe. Wenn nun die Zahlung der ersten Rate erfolgt, kann die Liefersperre für den Käufer automatisch aufgehoben werden. Das ist für unsere

Datenübergabe per csv-Datei starten, allerdings ist dann keine Kopplung der Systeme möglich.



„Unser Ziel lautet: Schneller mehr Geld bei bester Reputation“, sagt Philipp Kadel von der DIAGONAL Gruppe.

Das klingt nach einer deutlichen Steigerung der Effizienz. Gibt es trotzdem Vorbehalte, wenn es um die Kooperation mit der DIAGONAL Gruppe geht?

Vorbehalte müssen wir tatsächlich des Öfteren ausräumen. Sie betreffen vornehmlich den Inkassobereich. Der Begriff Inkasso ist eben negativ aufgeladen. Unsere Kunden der DIAGONAL Gruppe fürchten an dieser Stelle einen Verlust an Reputation. Nun ist es aber so, dass wir einen sehr hohen Anspruch an unseren Umgang mit den Schuldner

finden, den der Zahlungspflichtige auch leisten kann, damit er es im Ergebnis auch von sich aus will – denn er ist immer Teil der Lösung.

Das beginnt schon damit, dass wir unsere Schreiben in einer verständlichen Weise abfassen. Der Erfolg gibt uns in dieser Hinsicht recht. Die Schuldner, mit denen wir es zu tun haben, geben uns bei Google eine Bewertung von 4,2 Sternen, was bei diesem Thema ein ausgezeichnete Wert ist. Das muss man sich mal auf der Zunge zergehen lassen – hier bedanken sich die Schuldner für einen exzellenten Service, echte Hilfestellung und die Empathie in der Ansprache.

„Unser Ziel der DIAGONAL Gruppe muss natürlich sein, Zahlungsausfälle für unsere Kunden zu vermeiden.“

Dabei hat sich unsere Strategie als äußerst wirkungsvoll erwiesen. Sie fügt sich im Übrigen in unsere gesamte Herangehensweise. Unser Ziel lautet: Schneller mehr Geld bei bester Reputation.

Mahnwesen und Inkassoverfahren sind offenbar heikle Punkte in eurer Prozesskette. Kannst du die Herangehensweise der DIAGONAL Gruppe in diesen Fällen noch etwas genauer beschreiben?

Inkassounternehmen sind im Allgemeinen nicht für ihre technischen Innovationen bekannt. Sie verfolgen zudem einen konfrontativen Ansatz, der die Situation zusätzlich verschärft. Wir gehen auf andere Weise an das Problem heran. Transparenz ist für uns ein



Vorgang einsehbar ist: Mahnschreiben, Telefonprotokolle, Ratenzahlungsvereinbarungen und Rechnungskopien. Das ist in diesem Bereich sonst nicht üblich.

Normalerweise bekommt der Schuldner einfach eine Zahlungsaufforderung – ein Dialog ist nicht erwünscht. Das ist allerdings keine sinnvolle Herangehensweise. Wir müssen nämlich unterscheiden, ob jemand nicht zahlen kann oder ob er es nicht will. Wenn er es nicht will, können wir das Problem durch Kommunikation lösen. Aufgrund unserer Erfahrung wissen wir, dass es in der Regel mit einem Informationsdefizit zu tun hat. Damit können wir bereits im Vorfeld auf die Schuldner zugehen und eine Brücke bauen. Unser Prozess führt letztlich zu einer Vermeidung langwieriger Auseinandersetzungen. Die ausstehenden Forderungen sind schnell realisiert und das Geld bei unseren Kunden der DIAGONAL Gruppe.

Philipp Kadel und sein Team von der DIAGONAL Gruppe bei der Founder Summit 2023.

Philipp Kadel über seinen beruflichen Werdegang

Du bist seit vielen Jahren in diesem Bereich tätig. Wie bist du zu deiner Aufgabe gekommen?

Ich bin tatsächlich seit knapp 24 Jahren im Geschäft. Meine erste Inkassogesellschaft habe ich zusammen mit einem Partner 2002 gegründet. Damals war ich 22 Jahre alt und genau das führte zu einem kleinen Umweg: Inkasso ist ein erlaubnispflichtiges Gewerbe. Die Aufsichtsbehörde ist das zuständige Landgericht. Das Landgericht lässt sich die entsprechende Fachkunde mit einem Lehrgang oder einem Studium nachweisen. Mit dem Nachweis wird normalerweise die Lizenz erteilt. In meinem Fall war es allerdings so,

Ich fuhr also nach Stade, um die zusätzliche Prüfung abzulegen. Das war kein großes Problem, weil ich über die nötige Kompetenz verfügte. Im Anschluss hatte ich ein langes Gespräch mit dem Präsidenten. Es ging um Werte, Normen und gesellschaftliche Herausforderungen. Am Ende sagte er zu mir, dass die Lizenz bei mir mit Sicherheit in guten Händen ist. Wir haben bis heute ein sehr gutes Verhältnis zu unserer Aufsichtsbehörde.

Wie kam es dann zur Gründung der DIAGONAL Gruppe?

Der Ursprung des Unternehmens existiert bereits seit 30 Jahren. Ich führte dieses Unternehmen seit 2008 und habe es 2016 übernommen. Es war eine von fünf Inkassogesellschaften, die im Laufe der Zeit hinzukamen und die wir betrieben haben. Irgendwann schien es mir allerdings nicht mehr sinnvoll, mit mehreren Marken gleichzeitig zu operieren. Darum habe ich die einzelnen Unternehmen zu einem einzigen verschmolzen. Das war letztlich die Geburt der DIAGONAL Gruppe. Der Grund für die Verschmelzung lag darin, dass mir bewusst geworden war, wie schlecht das Inkasso als isolierter Prozess funktioniert. Deshalb wurden wir zum Payment-Service-Provider, haben uns mit dem kaufmännischen Mahnwesen beschäftigt und kamen auch zum Thema Bonitätsprüfung und Betrugsprävention. Das Inkassoverfahren ist eben nur ein Baustein in einer langen Kette, die dann am besten funktioniert, wenn sie aus einer Hand angeboten wird.

Philipp Kadel von der DIAGONAL Gruppe ist sich sicher, mit Abstand der beste Dienstleister für die Prozesskette aus Zahlungs- und Forderungsmanagement zu sein.

Die DIAGONAL Gruppe versteht sich als finanztechnisches Unternehmen. Was tut sich momentan im technischen Bereich?

Der Fortschritt der technischen Lösungen hat uns die Möglichkeit gegeben, unser Angebot zu erweitern. Und was die Technik betrifft, ist ein Ende längst noch nicht abzusehen. Wir haben beispielsweise eine eigene künstliche Intelligenz entwickelt, die unsere Eingangspost liest. Die KI erkennt, was der Kunde auf dem Herzen hat: Stundung, Ratenzahlung, Adressänderung oder was es auch sein mag. Sie erkennt es aber nicht nur, sondern trifft auch eine folgerichtige Entscheidung. Schreibt jemand, dass er eine Ratenzahlung von 25 Euro vereinbaren möchte, sieht sich die KI die offene Forderung an. Handelt es

also, ob der Wunsch umsetzbar ist und sendet eine entsprechende Antwort. Das bedeutet für uns, dass wir unsere Mitarbeiter für die komplexeren Fälle einsetzen können. Wir beschäftigen primär Rechtsanwalts- und Notarfachangestellte, die sich somit ganz auf ihr rechtliches Know-how konzentrieren können.

Effiziente Zahlungsströme: Die Mission der DIAGONAL Gruppe

Deine Beweggründe sind im Gespräch bereits angeklungen. Kannst du uns deine Mission mit der DIAGONAL Gruppe noch einmal kurz zusammenfassen?

Wir bestimmen als Vorreiter unserer Branche auch heute schon immer wieder das Tempo und die Standards. Ich bin fest davon überzeugt, dass wir für die Prozesskette aus Zahlungs- und Forderungsmanagement mit Abstand der beste Dienstleister sind. Andere mögen auch Rechnungen schreiben können, doch den gesamten Ablauf bietet niemand auf einem so hohen Niveau wie die DIAGONAL Gruppe. Der Mehrwert, den unsere Kunden durch unsere Arbeit erhalten, ist kaum zu überschätzen. Nehmen wir beispielsweise eine Schreinerei, die hochwertige Möbel baut. Sie beherrschen ihr Handwerk und sind Spezialisten, wenn es um das richtige Holz für den richtigen Verwendungszweck geht.

Mit den administrativen Prozessen kennen sie sich allerdings nicht so gut aus und sie haben im Grunde auch kein Interesse, sich umfassend mit dem Thema



transparente Prozesse, die Effizienz in die Zahlungsströme bringen. Die DIAGONAL Gruppe versteht sich als Liquiditätsdienstleister, weil wir durch unsere Arbeit die Liquidität unserer Kunden sicherstellen.

Unser Ziel ist es, dass DIAGONAL das Synonym für exzellentes Forderungsmanagement wird, so wie das „TEMPO“ für Papiertaschentücher steht oder „googeln“ für die Internetrecherche. Eine hervorragende Realisierungsquote und eine unglaublich wertschätzende Schuldnersprache führen uns in angetretenen Benchmarks üblicherweise an die Spitze. Hier passieren Dialoge, sodass wir dem Kern des Problems näherkommen und es lösen können.

Anzeige

★ Du wünschst dir für dein Unternehmen ein Payment und Forderungsmanagement aus einer Hand?

Dann melde dich jetzt bei Philipp Kadel!

Hier geht es zur Website von der DIAGONAL Gruppe

Dir gefällt vielleicht auch...

Burkhard Küpper und Dirk Kreuter: Das Geschäftsjahr 2021 wird hart: Wie du dich jetzt vorbereiten musst

VERWANDTE THEMEN: BONITÄTSPRÜFUNG, DIAGONAL GRUPPE, FEATURED, FORDERUNGSMANAGEMENT, PHILIPP KADEL, RECHNUNGSSTELLUNG, ZAHLUNGSMANAGEMENT

KLICKE, UM ZU KOMMENTIEREN

Ana Karen Jimenez

Ana Karen Jimenez ist Redakteurin beim Deutschen Coaching Fachverlag und hat ihren Bachelor in Literaturwissenschaften und Spanisch an der Eberhard Karls Universität Tübingen abgeschlossen. Sie ist in den Magazinen für lesenswerte Ratgeber und vielfältige Kundentexte verantwortlich.



[IMPRESSUM](#) [DATENSCHUTZ](#)