

Система оптимизации сбора ДЗ на аналитической платформе SAS

Гольдберг Юлий

Масштаб проблемы

1'243 млрд. рублей

610 млрд.
рублей –
долги юр. лиц.

134 млрд.
рублей –
долги
бюджетных
предприятий

350 млрд.
рублей –
долги упр.
компаний

350 млрд.
рублей –
долги физ.
лиц.

Кейсы применения платформы SAS для задач управления ДЗ

Результаты



КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

- Управление финансовыми рисками – прогнозирование дефолта, снижение уровня задолженности
- Интеграция данных из различных источников
- Повышение эффективности процесса взаимодействия с клиентами с точки зрения управления ресурсами

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Разработка скоринговых моделей для 5,3 млн. клиентов
- Встраивание модели скоринга в процесс продаж и формирования целевых предложений
- Выстраивание стратегий взаимодействия с должниками. Сокращение затрат на коммуникации с клиентами на 43% при увеличении объема собираемой ДЗ



КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

- Управление платежной дисциплиной клиентов. Разработка персонализированных рекомендаций
- Оценка финансовых рисков – вероятности возникновения ДЗ, вероятности дефолта

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Разработаны прогнозные модели платежного поведения клиентов
- Регулярный регламентный скоринг клиентов по 3-м риск-категориям – low, middle, high
- Подбор оптимальной стратегии воздействия на клиентов, которым присваивается наивысшая категория риска, на основе аналитических рекомендаций

Опыт применения платформы SAS для задач управления ДЗ

Результаты



Ростелеком

КРУПНОЕ КОЛЛЕКТОРСКОЕ АГЕНТСТВО в РФ

КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

- Прогнозирование вероятности возникновения ДЗ
- Прогнозирование суммы потерь
- Распределение контрагентов по рейтингам
- Прогнозирование полного «выздоровления» проблемных контрагентов
- Выявление «безнадежных» контрагентов

КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ

- Оценка доли задолженности из входящего потока долгов, которую получится вернуть
- Эффективное распределение входящего потока долгов (цессии и комиссии) по каналам коммуникации и стратегиям взыскания

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Построены статистические модели, отражающие кредитное качество контрагентов
- Разработан новый подход к резервированию, учитывающий кредитное качество, а также уровень потерь
- Дополнительно: 1) Рейтинг нового контрагента 2) Определение Лимита
- Снижения резерва по сомнительным долгам только по одному сегменту (международным операторам) **на 224 млн. руб.**

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Построены модели, прогнозирующие события «Должник выплатит долг самостоятельно», «Должник осуществит платеж больше 1 руб», «Должник выплатит более половины долга в течение квартала», «Должник заплатит более 25% долга в первом платеже»
- Построена модель оценки входящего потока
- Построена модель, прогнозирующая долю возвращенной задолженности при условии, что с должником взаимодействуют по каналу «Звонки» и по каналу «Выезды».
- Настроены стратегии коммуникации с должниками и оптимизация коммуникаций

В чем сложность оптимизации сбора ДЗ в сбытовой компании

Отсутствие идентификации клиентов и контактных данных по клиентам

Децентрализованный процесс сбора ДЗ

Большое число каналов коммуникации и методов воздействия

Отсутствие выстроенных процессов многоканальных коммуникаций с должниками

Большое число сегментов должников с разными мотивами поведения

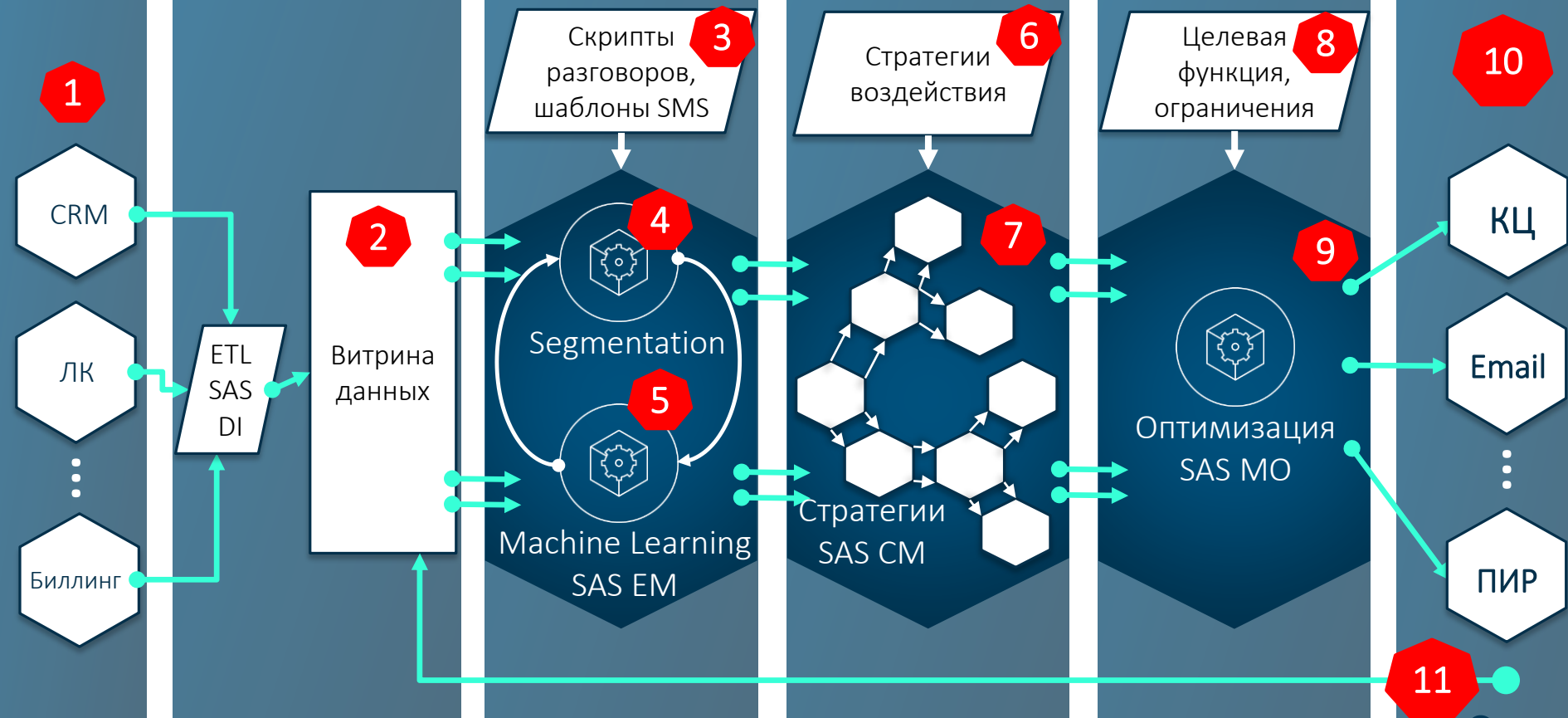
Отсутствие оценки реальной стоимости воздействий и эффективности этих воздействий для сбора ДЗ



Типовой процесс сбора ДЗ до начала внедрения аналитики



Структура проекта



Где вы клиенты?

Основная система – Биллинг

Основная сущность – Лицевой счет/Прибор учета

Основные блоки данных:

- Показания
- Начисления
- Оплаты
- Воздействия
- Погашения

Роли физических лиц

- Владельцы помещения
- Плательщики
- Родственники
- Проживающие
- Арендаторы



Сегментация клиентов

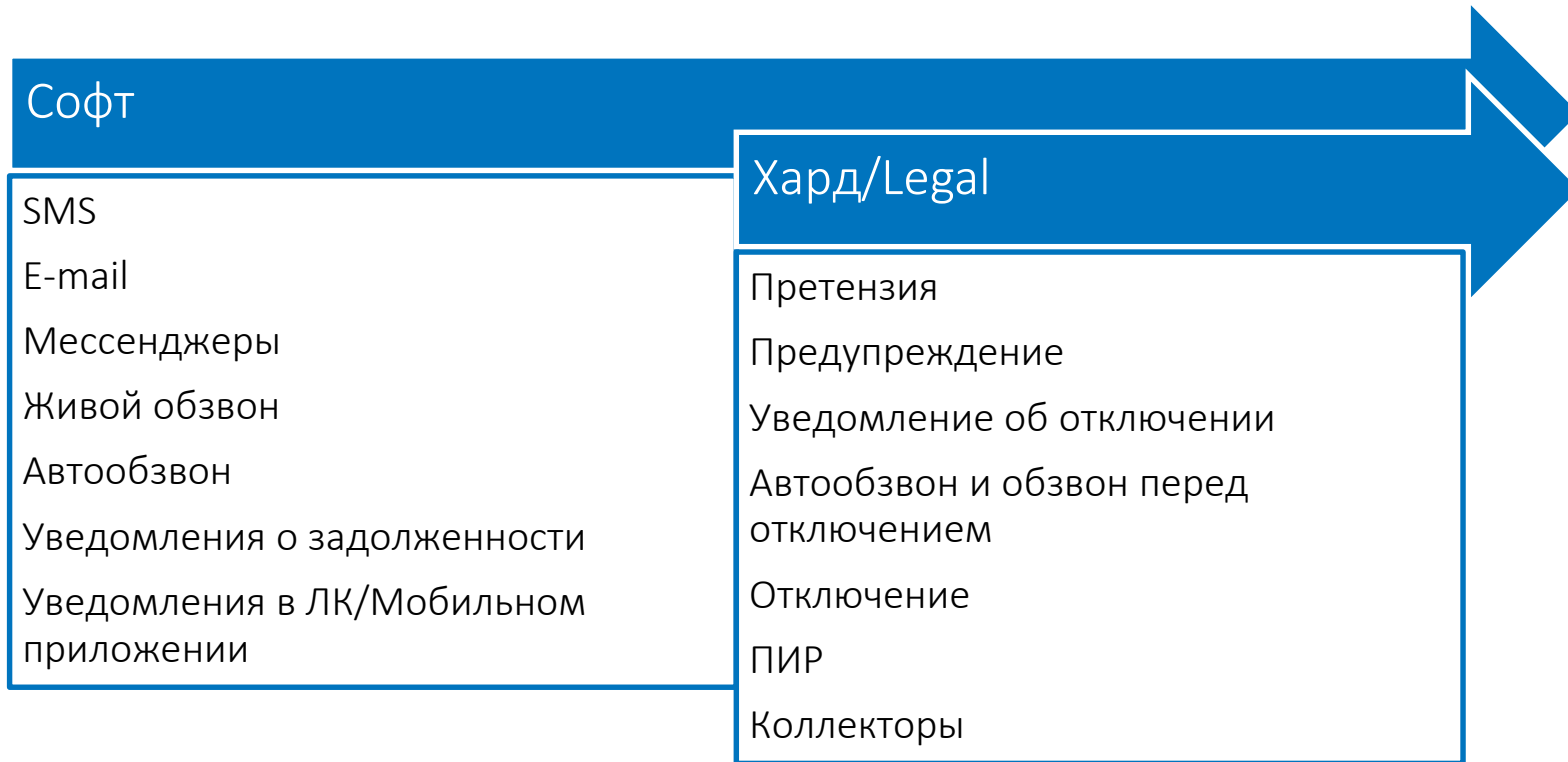


Профилирование сегментов

Размер сегмента		Параметры сегментации					Параметры профилирования						
Кол-во ЛС, тыс. (%)	Общая сумма ДЗ, млн. (%)	Сумма задолженности, руб.	Сумма платежей, руб.	Кол-во платежей	Нормативный платёж, руб.	Срок просрочки, дней	Платеж, руб.	Доля ЛС с судебными исками	Доля ЛС с предупреждениями на ограничения	Доля ЛС с льготами	Доля ЛС с ЛКК	Доля коммунальных квартир	Доля оплат через ЛКК
 Активные должники													
 Несобранные должники													
 Лентяи													
 Редкие плательщики													
 Пропавшие должники													
 Проблемные должники													
 Злостные должники													



Каналы/методы воздействия на должников



Модель инкрементального отклика



Виды аналитических моделей для задач сбора ДЗ

Прогнозирование вероятности возврата ДЗ без воздействия

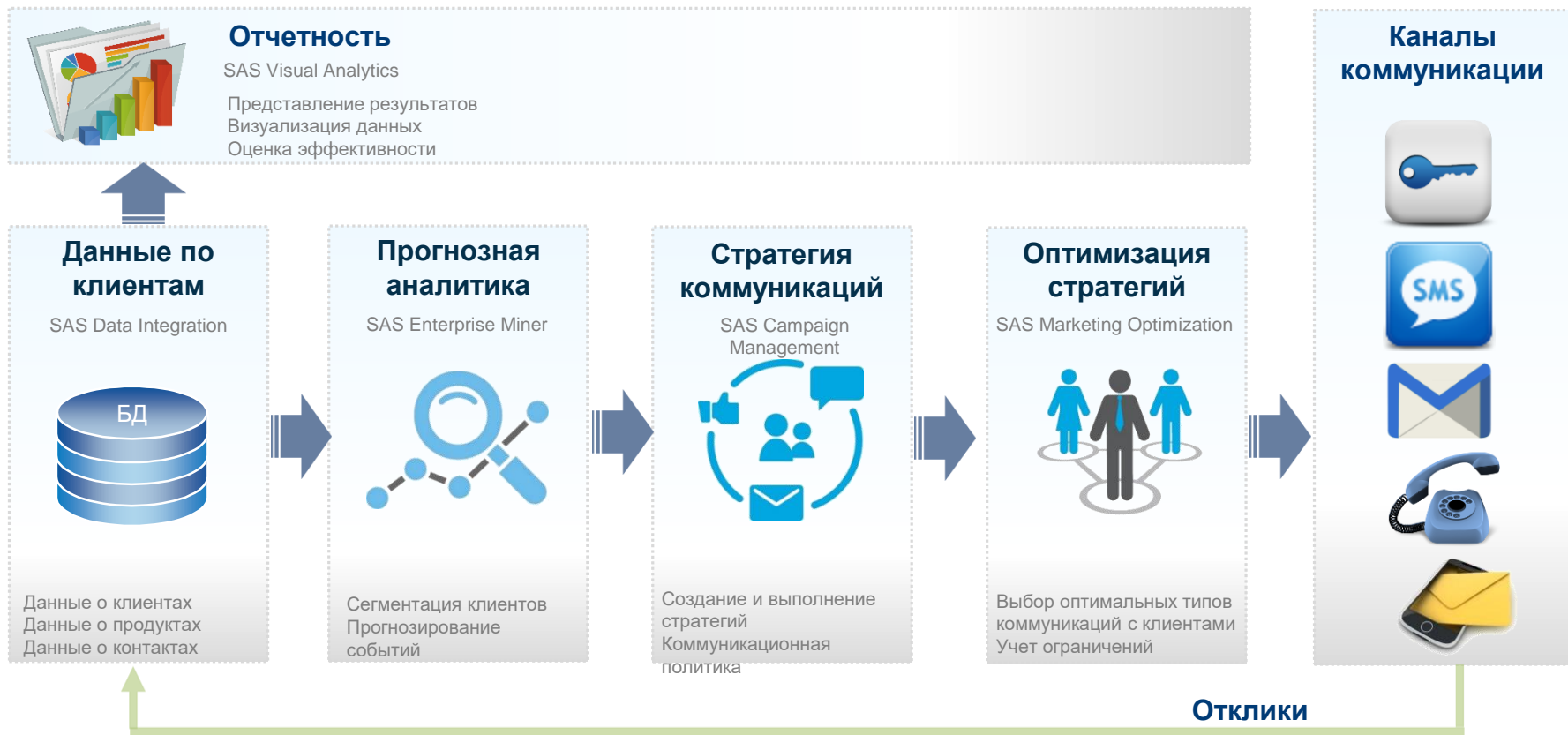
Прогнозирование вероятности возврата в течение 7 дней после воздействия по каналу

Прогнозирование суммы возврата в течение 7 дней после воздействия по каналу

Прогнозирование перехода должника из нормального сегмента в плохой сегмент в течение месяца

Модель прогнозирования вероятности погашения ДЗ в течение 6 месяцев (для расчета резервов)

Целевой процесс после внедрения аналитического решения



Роадмэп по внедрению системы оптимизации сбора ДЗ





Спасибо за внимание!