

# SAS® Collection Automation and Optimization

## Автоматизация и оптимизация сбора задолженности

В условиях ухудшения платежной дисциплины и увеличения уровня общей просрочки перед организациями остро встает вопрос эффективности процесса взыскания задолженности. Небывало высокий рост объемов выдаваемых кредитов еще больше обозначил критически важную роль управления данным процессом. Однако набор ресурсов, необходимых для осуществления данной деятельности (как денежных средств, так и специалистов), достаточно ограничен. Поэтому необходимо найти способы повышения эффективности распределения имеющихся ресурсов.

На сегодня большинство используемых систем для автоматизации стратегий сбора задолженности не позволяют определить клиентов, с которыми действительно стоит работать, а также какой канал и какую стратегию лучше всего использовать для каждого из клиентов. Помимо этого, не учитываются такие факторы, как вероятность возврата долга клиентом, ожидаемая сумма возврата, затраты на коммуникацию и пропускная способность каналов.

Компания SAS предлагает современное комплексное аналитическое решение, которое поможет специалистам по работе с задолженностью ответить на ключевые вопросы, способные улучшить эффективность процесса:

- Какова вероятность взыскания долга?
- Какие действия следует предпринять для этого?
- Как повысить эффективность сбора задолженности?
- Какого специалиста стоит назначить в каждом отдельном случае?
- Как выбрать оптимальный план мероприятий по работе с портфелем задолженности для получения максимальной прибыли в условиях ограниченных ресурсов?



Ответы на данные вопросы позволяют организациям увеличивать объем возвращаемых денежных средств, сфокусировав свои усилия на мероприятиях с наибольшим потенциалом, подобрав для каждого из клиентов наиболее подходящую стратегию взаимодействия.

«У многих руководителей есть опасения, что чрезмерно агрессивный подход к должникам может негативно сказаться на репутации их компании. Но практика показывает, что тщательная сегментация дебиторской задолженности и гибкость в отношении должников, иными словами, оказание только оправданного давления — может значительно исключить такие риски».



Tobias Baer, Rami K. Karkian, Piotr Romanowski, The McKinsey Quarterly: Best Practices for Bad Loans, ноябрь 2007 г.

### Наше виденье

#### Больше возможностей при меньших вложениях

Что, если бы вам удалось максимально улучшить эффективность сбора задолженности при одновременном увеличении объема собираемых долгов, оптимальном использовании каналов взаимодействия и лучшей вероятности положительной реакции клиентов?

#### Оптимальная политика взаимодействия

Что, если бы вы знали, какую стратегию взаимодействия следует применить для достижения максимальной эффективности, а также с какой периодичностью и когда следует обращаться к клиентам, чтобы максимально увеличить шансы возврата долга?

#### Сокращение затрат на сбор задолженности

Что, если бы вы могли повысить свою эффективность и фактически увеличить объем возвращаемых долгов при меньших затратах?

#### Эффективное использование каналов взаимодействия

Что, если бы вы имели возможность определить наиболее подходящий канал взаимодействия для каждого из должников?

## Наш подход

Подход компании SAS к решению задач в области автоматизации и оптимизации сбора задолженности заключается в предоставлении программного обеспечения и услуг, которые помогут организациям:

- **Создать аналитические модели поведения клиентов**, выявить клиентов, наиболее склонных к возврату, а также определить сумму долга, которую вероятнее всего вернет клиент.
- **Гибко создавать и быстро адаптировать стратегии взыскания** с учетом важности клиентов для банка, особенностей используемых продуктов, финансовых рисков и множества других показателей.
- **Учитывать несколько задолженностей у клиента с разными характеристиками**, адаптировать стратегию взыскания как на уровне договора, так и на уровне клиента.
- **Разработать оптимальный план мероприятий по взысканию** в зависимости от поставленной цели (максимизация суммы возврата, максимизация доли оплаченных договоров, минимизация контактов и затрат).
- **Определить влияние различных ограничивающих факторов**, таких как бюджет, возможности центра обработки вызовов, контактная политика и т.д., на получаемый результат.
- **Тестировать различные сценарии оптимизации**, выполняя анализ по принципу «что если». К примеру, насколько увеличится объем возвращаемых денежных средств, если увеличить штат сотрудников центра обработки вызовов на 10%.
- **Проводить регулярный мониторинг изменения ключевых показателей** посредством отчетов, доступных одновременно как на стационарных рабочих местах сотрудников, так и на мобильных устройствах.



## Бизнес-кейс

### Проблема

Менеджмент банка столкнулся с быстрым ростом просрочки. Просрочка наблюдалась у сотен тысяч клиентов, при этом бюджет на сбор задолженности был сильно ограничен. Для взыскания использовались несколько каналов коммуникации, но не было возможности определить, какой канал стоит использовать для каждого конкретного клиента. Выбор канала коммуникации осуществлялся на базе методов сортировки и приоритизации. Банк хотел найти новые способы увеличения объема собираемых долгов с использованием тех же самых каналов коммуникации и существующих ограничений.

### Решение

SAS предоставил банку решение по аналитической оптимизации сбора задолженности со следующими преимуществами:

- Простым и интуитивно понятным интерфейсом создания стратегий взыскания и учетом бизнес ограничений;
- Надёжным алгоритмом аналитической оптимизации;
- Гибкой возможностью анализа различных сценариев.

### Результаты

- Эффективность использования каналов выросла в среднем на 35%.
- Период окупаемости проекта - менее 6 месяцев.
- ROI процесса сбора задолженности достиг 300%.

Общество с ограниченной ответственностью «САС ИНСТИТУТ»  
Россия, 109004 г. Москва, ул. Станиславского, дом 21, строение 1, • Тел: +7 495 937 4151 • Факс: +7 495 937 4155 • www.sas.com/russia

ТОО «САС Інстїтут Ел.Ел.Сі.»  
Україна, 01601, Київ, вул. Шовковичина 42-44 • Тел: +38 (044) 459 0355 • Факс: +38 (044) 490 1200

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. \* indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2014, SAS Institute Inc. All rights reserved.

