

Az adósságbehajtás új generációja

A SAS behajtásoptimalizáló megoldásával jelentősen csökkenhet a vállalatok kintlévőségének mértéke.

A globális pénzügyi válság hatására hazánkban is robbanásszerűen megnőtt a lejárt követelések mértéke, amely a legtöbb cég számára komoly, sokszor fenyegető problémát jelent. A késedelmes fizetések erőteljesen ronthatják a likviditást és jövedelmezőséget is, hiszen a behajtás magas munka- és költségigényű feladat. Azok a szervezetek azonban, melyek fejlett üzleti analitikát alkalmaznak követeléseik hatékony kezelésére, nemcsak bevételeiket képesek maximalizálni, de az eszközök kiadásait is optimális szintre csökkenthetik. Egy újabb válság által generált piaci igényre fejlesztett megoldást az üzleti analitika vezető szállítója, a SAS.

Legyen szó hitelintézetről, telekommunikációs cégről vagy közszolgáltatóról, az adósságbehajtás kiemelt figyelmet igénylő terület, hiszen az ügyfelek általában érzékenyek arra, hogyan, mikor és miért keresik fel őket a szolgáltató cégek, intézmények. A legtöbbször az a probléma, hogy a szervezetek rossz csatornákat választanak, vagy az adott csatornákat nem a megfelelő ügyfeleknél vetik be, így a kívánt válaszreakció elmarad. A leghatásosabbnak tartott call centeres telefonhívások például a legdrágábbak is egyben, így alkalmazásuk nem minden esetben nevezhető a legjobb megoldásnak. A szóban forgó üzleti analitikai szoftver azonban előrejelző képességeinek köszönhetően hatékonyra teszi a kommunikációt – legyen szó call centerről, e-mailről, IVR automata hívórendszerrel vagy SMS-ről. Az eredmény nagyobb realizált bevétel, alacsonyabb költség.

A SAS legújabb analitikai eszköze olyan ügyfélviselkedési modelleket épít fel, amelyek se-

gítenek meghatározni, mely ügyfelek reagálnak a megkeresésre a legnagyobb valószínűséggel, milyen csatornákon keresztül érhetjük el őket legjobban, és mekkorák a várható költségek. Az alkalmazás motorja egy optimalizációs eszköz, amely különböző feltételek mellett (pl. kontaktusok minimális száma vagy maximális költségvetés) meghatározza az optimális megkeresési módszerkombinációt, ezáltal maximalizálja a bevételt, vagyis a behajtott követelést.

„A gazdasági válság új helyzet elé állította a vállalatokat és a pénzügyi szervezeteket. A növekvő munkanélküliség, az elhúzódó recesszió és a növekvő hitelköltségek elavulttá tették a behajtás eddig alkalmazott, sok esetben ad hoc gyakorlatát” – fogalmazott *Musza István*, az üzleti analitika megoldásokat szállító SAS magyarországi cégvezetője, majd hozzátette: „A behajtásoptimalizálás nemcsak a bevételek maximalizálásáról szól, de a hatékonyabb ügyfélkezelés hosszú távú megalapozására is szolgál. Különösen hasznát vehetik a pénzügyi és a telekommunikációs piacon, az energetikai és a közüzemi szektorban.”

A SAS behajtásoptimalizáló megoldását sikerrel alkalmazza többek között Ausztrália egyik vezető pénzügyi intézménye, ahol a szoftver a bevezetése óta 300%-os megtérülést eredményezett.

A SAS ügyfél-intelligencia alkalmazásai világszerte olyan vállalatokat támogatnak, mint a DeutschlandCard, a First Citizens Bank, a Grupo Santander bankcsoport, a Staples áruház, a US Bank, valamint a Vodafone Australia és a Wolters Kluwer tanácsadó cég. Musza István véleménye szerint a behajtásoptimalizáló alkalmazás nyújtotta matematikai megközelítéssel a megérzések helyett a számok dönthetnek el, hogy a szervezeteket kit milyen csatornákon szólítsanak meg fennálló késedelmes tartozásuk rendezését illetően.