

Оптимизация на процеса по събиране на вземания и приложение на прогнозни модели



топлофикация
софия ЕАД

Представено от:
Георги Беловски
Изпълнителен Директор
6/6/2017

Събираемостта е функция на четири неща



топлофикация
софия ЕАД



Законова
рамка



Вътрешни
инициативи



Репутационен
риск

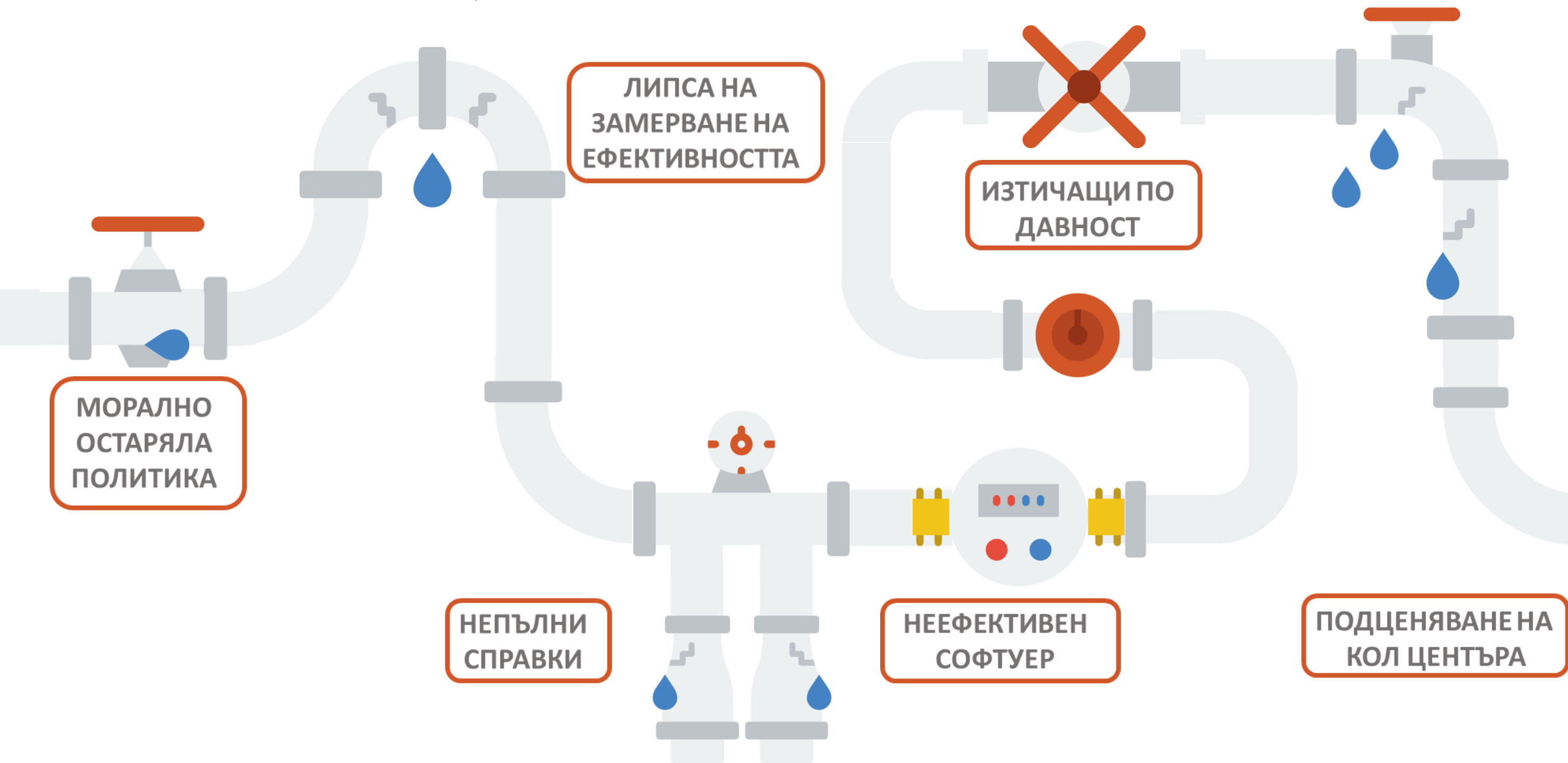


Цени

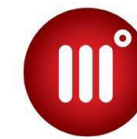
До преди 2 г. събираемостта на вземанията не беше повод за гордост в компанията



топлофикация
софия ЕАД



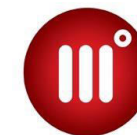
Решението беше комбинация от дигитални инициативи и оперативни промени



топлофикация
софия ЕАД



Резултатите не закъсняха и за последните две години успяхме да постигнем:



топлофикация
софия ЕАД

27%

по-добра събираемост
на общата фактура

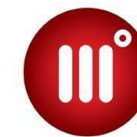
23%

ръст на събираемостта в
срок при битовите
абонати

28%

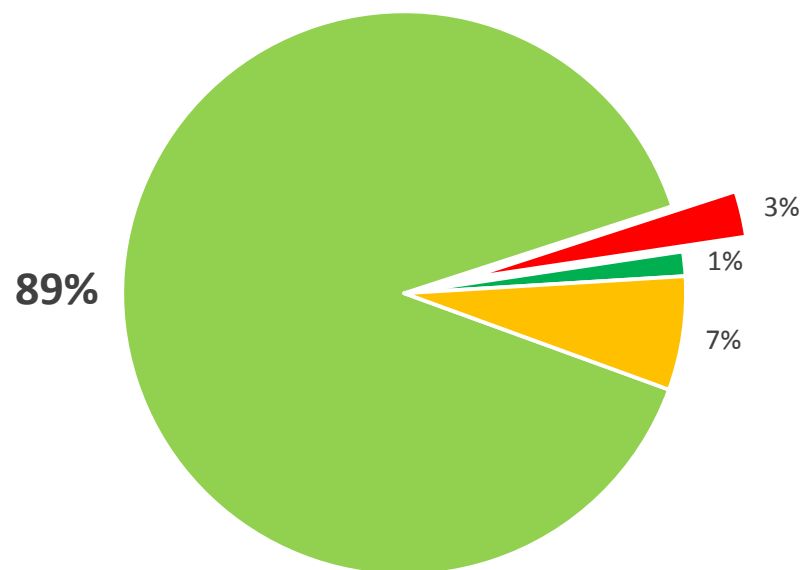
Спад на изтеклите по
давност задължения

За последния отоплителен сезон постигнахме рекордна събираемост

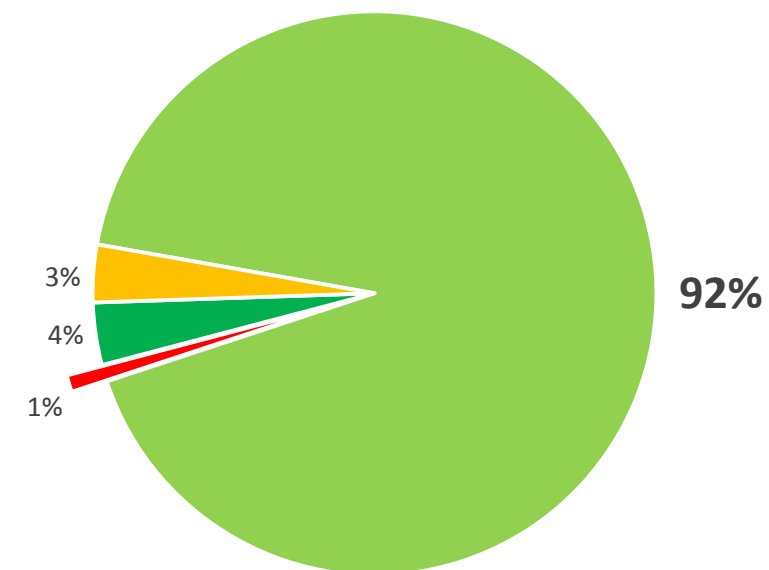


топлофикация
софия ЕАД

Битови абонати



Стопански абонати



- Събрани
- Съдебни
- Споразумения
- Несъбрани

Отоплителен сезон
2015-2016 г.

Но „ремонтът“ не беше кратък или безпроблемен

Променихме работното време на екипите

1

Обособихме мобилни групи за сключване на споразумения

2

Подобрихме информираността на абонатите ни

3

Повишихме броя оператори (защото са 350% по-ефективни)

4

Подобрихме контрола над задълженията изтичащи по давност

5

Разместихме длъжностите в отделите, за да ускорим работата

6



Business Intelligence решението предостави по-ясна картина за случващото се



топлофикация
софия ЕАД

Създадохме хранилище за изчистени и обработени данни (Data Mart)

1

Дефинирахме и автоматизирахме над 20 репорти и дашборди

2



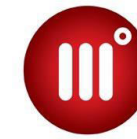
3

Следим в почти реално време събираемостта на вземанията

4

Автоматизирахме проследяването на информация за длъжниците

Измерваме представянето и възнаграждаваме най-добрите си служители



ТОПЛОФИКАЦИЯ
СОФИЯ ЕАД

10+

Нови метрики (KPIs) бяха създадени с цел по-добро замерване на ефективността



Средно и общо събрани средства на инкасатор / оператор



Брой успешни посещения / входящи и изходящи обаждания

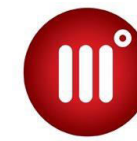


Изтекли по давност задължения

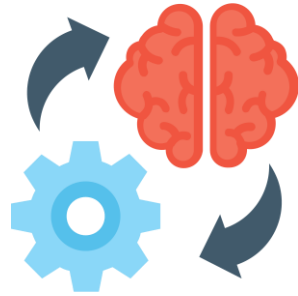


Събрани средства по канал (споразумение, обаждане, визита)

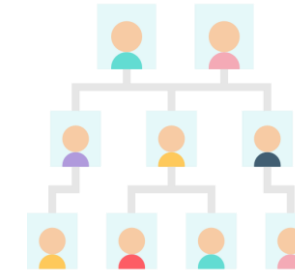
Аналитичните модели ни дадоха възможност да персонализираме подход спрямо всеки клиент



топлофикация
софия ЕАД



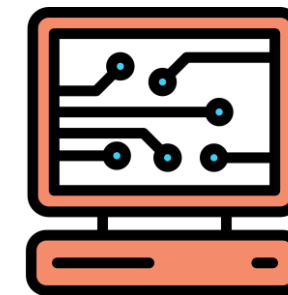
Нови стратегии



Подобрена сегментация



Очаквана събираемост



Автоматизация на
разпределянето на длъжниците

Уроците, които научихме по пътя



топлофикация
софия ЕАД



Чуйте какво имат да ви кажат
данните и действайте



Възнаградете можещите



Експертните решения имат
неужда от данни



Промяната към по-добро е
непрекъснат процес

Благодаря за вниманието!



| топлофикация
софия ЕАД