



Организация коллекторских
процессов внутри бизнеса:
перспективы и преимущества
по сравнению с внешним
коллекторством

*Член Экспертного совета ИКМ
Руководитель по взысканию дебиторской
задолженности Клиентов
Людмила Клименко*

Иерархия управления ДЗ



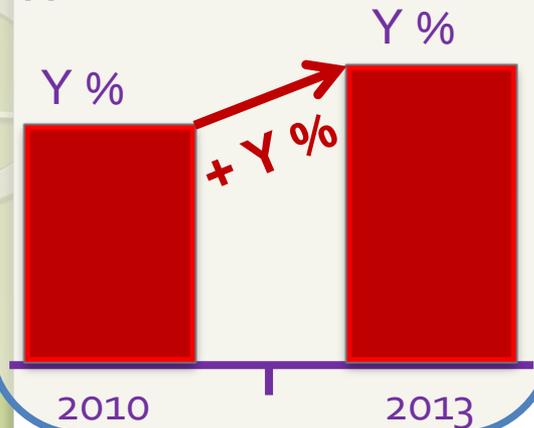
Собственная
автоматизированная
система управления
долгами (АСУД)

Нормативная и методологическая
база, принятая во всей Компании

Выделенная структура по взысканию ДЗ с
собственной группой аналитиков и
разработчиков

Результаты работы

Доля возвращенной ДЗ в %



Эффективно построенные бизнес-процессы по взысканию ДЗ позволили улучшить экономические показатели компании

Просроченная ДЗ



Оборачиваемость ДЗ в днях



Начинать собирать долги до того момента, как дать в долг



Преимущества работы с ДЗ собственными силами Компании



Обеспечена максимальная легитимность работы с ДЗ

Работа ведется на ранних сроках, абонент еще не заблокирован

SMS и Email нотификация

Письма-уведомления

Прекращение обязательств

Собственная АСУД – возможность оперативно и централизованно вносить изменения в текущие бизнес-процессы

Оперативное реагирование на претензии, возможность быстро скорректировать работы по взысканию

Возможность параллельно продвигать программы по возврату клиентов

Возможность совмещения комплекса автоматизированных мер с адресной работой с ДЗ

Оперативное воздействие на дилеров, партнеров и агентов

С учетом имеющейся АСУД взыскание собственными силами рентабельнее, чем с использование внешних коллекторов

Основные функции АСУД



Работа с дилерами и партнерами

Выявление фрода дилера

Определение величины штрафа и суммы ДЗ на фрод-контрактах

Инициирование оплаты ДЗ на фрод-контрактах и штрафа дилеру

Оплата ДЗ и штрафа дилером (при несогласии с суммой штрафа возможно обсуждение)

Проверка наличия ДЗ старше 90 дней на фродовых контрактах

Инициирование дилеру оплаты ДЗ старше 90 дней на фрод-контрактах



Повышение эффективности применяемых мер по взысканию



Контроль изменений структуры и динамики ДЗ



Регулярная инвентаризация ДЗ (20/80)



Определение проблемных зон по итогам анализа и инвентаризации



Постанализ коммерческих и маркетинговых активностей и внесение в них корректировок



Сегментирование клиентской базы, реализация мер по взысканию в зависимости от сегмента

Перспективные направления



Создание единого хранилища данных



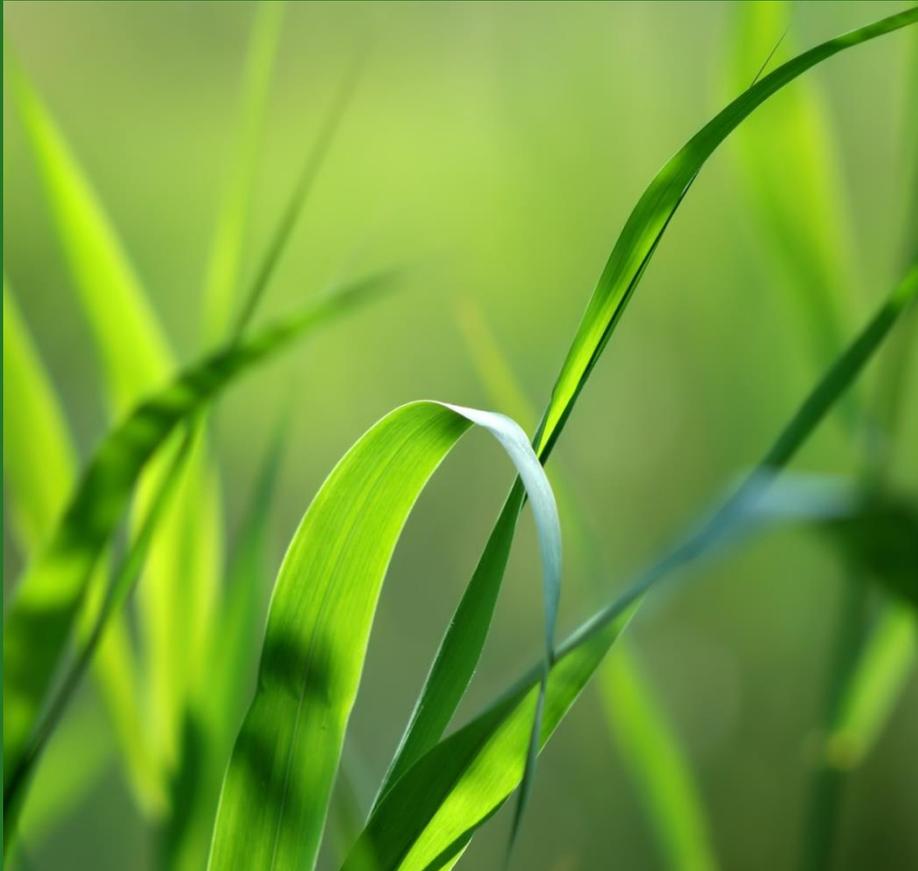
Развитие систем самообслуживания. Создание аналога service.nalog.ru



Организация на базе колл-центра отдельной группы для консультации клиентов по вопросам ДЗ



Создание систем внутреннего скоринга



Спасибо за внимание

Вопросы?

