

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



# EOS KSI

## používá statistický software pro optimalizaci procesu při vymáhání pohledávek

**Společnost EOS** je skupina společností s celosvětovou působností v oblasti vymáhání pohledávek. Disponuje 49 dceřinými a přidruženými společnostmi v téměř 30 zemích světa. Centrála společnosti se nachází v německém Hamburku. Skupina EOS má více než 20 000 zákazníků po celém světě. Svě služby nabízí firmám všech velikostí, od renomovaných akciových společností obchodovaných na burze až po střední a malé podniky. Služby EOS jsou šité na míru například velkým pojišťovnám, bankám, vydavatelům kreditních karet, leasingovým společnostem, podnikům veřejných služeb, průmyslovým a obchodním společnostem, ale také nakladatelstvím a zásilkovým společnostem.

### VÝCHOZÍ STAV

Pro efektivní a maximálně úspěšné procesy v oblasti vymáhání pohledávek používá česká pobočka společnosti EOS vlastní inkasní software. Ten plně provozně vyhovuje potřebám společnosti. Z důvodu snahy o zvýšení úspěšnosti inkasního procesu se společnost rozhodla pro rozšíření systému o další část, a to nástroj kvalitativního vyhodnocení inkasních kroků za použití disponibilních statistických dat v interním systému.

### POŽADAVKY SPOLEČNOSTI EOS KSI

Společnost EOS poptávala uživatelsky a technicky jednoduchý software, který by umožnil tzv. scoring pohledávek, tedy nástroj pro vyhodnocení úspěšnosti vymáhacího procesu v jeho jednotlivých fázích. Požadovaný nástroj měl sloužit k interním rozhodovacím procesům, které by následně firma aplikovala (ve smyslu rozhodnutí, zda se pustit do soudních sporů s dlužníkem, či nikoliv, případně zda vymáhat pohledávku v konkrétní fázi procesu, či tento krok přeskocit apod.). Vzhledem ke změnám na globálním a potažmo i českém trhu, které „nutí“ společnosti udržet si zákazníka, vzniká nový systém postupů a přináší s sebou

potřebu udržet pohledávku co nejdéle ve stavu mimosoudního řízení. K tomu je zapotřebí pokročilý modelovací nástroj, jenž umí potřebné procesy odpovídajícím způsobem dle potřeby společnosti automatizovat, je rychlý, efektivní a přinese snížení pracovní agendy. Veškeré tyto odpovídající potřeby nachází EOS v kombinaci softwaru *STATISTICA Data Miner*, *STATISTICA SAL (analýza sekvencí, asociací a propojení)* a *STATISTICA Standard Cz*. V těchto nástrojích od dodavatele StatSoft našel EOS díky vhodné kombinaci přehledného prostředí, finanční náročnosti pořízení a nároků na implementaci do stávajícího systému vhodné řešení.

### PRŮBĚH IMPLEMENTACE

Instalace softwaru proběhla vlastními silami zaměstnanců EOS s minimální potřebou podpory dodavatele. Součástí implementace byla vedle sady školení také následná praktická aplikace a předání znalostí při tvorbě prvního dataminogového modelu.

### SPOLUPRÁCE S DODAVATELEM

„Spolupráce s dodavatelem byla, a vlastně stále je, na profesionální úrovni a odpovídá očekávání,“ uvádí Ivan Fibír,

manažer Call centra společnosti EOS KSI Česká republika, s. r. o. „Jednou z nejnáročnějších disciplín, tak abychom z instalovaného softwaru získali veškeré požadované výstupy, byl výběr dat, která hodláme zpracovávat. S tímto, pro nás novým a náročným, procesem dodavatel pomohl prostřednictvím návrhů jak struktury dat, která jsou potřebná a vhodná, tak i samotného statistického know-how. Bezchybně funguje také běžná klientská podpora ze strany společnosti StatSoft CR, takže můžeme hovořit o skutečné spokojenosti. Nakonec bych rád zmínil, že jedním z důležitých faktorů pro výběr našich dodavatelů je jejich osobní přístup, který hraje velmi významnou roli při výběru společnosti, se kterou hodláme dlouhodobě spolupracovat,“ pokračuje Ivan Fibír.

### VYUŽITÍ PRO EOS

Software v současnosti funguje jako nástroj pro vyhodnocování pravděpodobnosti úspěšnosti vymáhání pohledávek vybraných klientů společnosti EOS. Na počátku procesu je příprava dat s dostupnými údaji o typu klienta, charakteristice pohledávky, osobě dlužníka, regionu nebo například údaji o dostupných kontaktech. Připravená data software poté automaticky zpracuje na základě vyvinutých modelů. Software pomáhá při tvorbě rozhodování o budoucnosti pohledávky, např. o nejlepší formě, jak dlužníka kontaktovat. Cenná je také celková pravděpodobnost úspěšného vymození pohledávky. Software od firmy StatSoft se vhodně zapojil do procesu vymáhání, a to nejen prostřednictvím skórování pohledávek, ale také odkrytím nových vazeb v procesu, jejichž znalost obohacuje expertní pravidla společnosti. Díky příjemnému uživatelskému prostředí, možnosti jednoduchého rychlého skórování pohledávek a reportovacím možnostem softwaru splňuje tento nástroj požadavky na efektivitu a odpovídá veškerým potřebám společnosti EOS.



**StatSoft CR s. r. o.**

Ringhofferova 115/1, 155 21 Praha 5 – Zličín

t +420 233 325 006, f +420 233 324 005

e info@statsoft.cz