

Kornelia Michoń
 analityk, VSoft

Jak szybko i trafnie wyszukiwać dane, aby zwiększyć skuteczność windykacji?

Dostępność informacji, a skuteczność windykacji

Im dłużej trwa proces dochodzenia należności, tym w efekcie może okazać się on mniej skuteczny. Dlatego tak ważne jest, aby jak najwcześniej rozpocząć właściwe działania windykacyjne wobec osób posiadających zadłużenie. Rozpoczęcie dobrze dobranej strategii windykacyjnej zależy od wielu czynników. Ogromne znaczenie ma szybki dostęp do kompletnych danych o kliencie i jego zobowiązaniach. Często w firmach i instytucjach dane przechowywane są w wielu systemach i repozytoriach, które pracownicy muszą przeszukiwać podczas wykonywania swoich codziennych działań. Powielanie tych samych czynności w wielu miejscach ma znaczący wpływ na wydłużenie się czasu potrzebnego do zebrania pełnego obrazu klienta i jego rachunków.

Na przykładzie pracy call center można zaobserwować, jak na potrzeby skutecznej rozmowy telefonicznej z windykowanym klientem i podjęcie poprawnych biznesowo decyzji, wpływa szybki dostęp do kompletnych danych. Przeprowadzając rozmowę z dłużnikiem, pracownik nie tylko weryfikuje jego dane osobowe, adresowe czy kontaktowe. W celu rozpoznania sytuacji klienta potrzebuje mieć także dostęp do jego danych finansowych i biznesowych. Całkowita kwota zadłużenia, przyjęta strategia wobec klienta (outsourcing, windykacja, restrukturyzacja itd.), poziom skutecz-

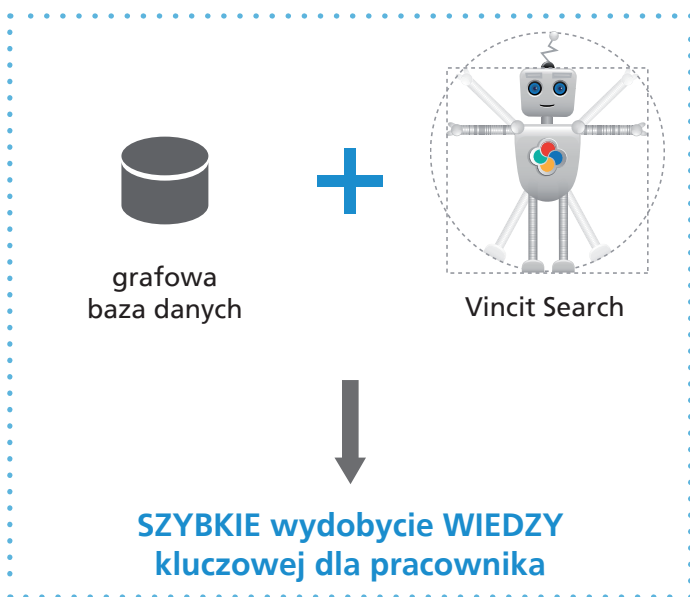
ności odbytych kontaktów z dłużnikiem - to tylko niektóre z danych, jakie mogą być potrzebne do przeprowadzenia rozmowy z dłużnikiem. Ogrom informacji, do których potrzebny jest dostęp i konieczność poszukiwania ich w różnych miejscach, powoduje wydłużenie czasu obsługi klienta i spadek efektywności pracy. Analizując sytuację klienta, który znajduje się na etapie wczesnego monitoringu lub późniejszym etapie windykacji niezbędny jest szybki, pełny i elastyczny dostęp do kluczowych danych biznesowych o kliencie i jego rachunkach. Brak dostępu do nich ad hoc może w konsekwencji doprowadzić nawet do podjęcia niewłaściwych biznesowo decyzji. W skutecznej windykacji kluczowe jest nawiązanie relacji z dłużnikiem na możliwie najwcześniejszym etapie.

Działania prewencyjne, takie jak kontakt telefoniczny z klientem, pisma, smsy oraz e-maile upominawcze, aby mogły odegrać swoją rolę w procesie odzyskiwania należności, muszą zostać poprawnie zaadresowane. Problem pojawia się, gdy wierzyciele nie dysponują żadnymi informacjami lub są w posiadaniu nieaktualnych danych adresowych i kontaktowych dłużnika. Wówczas z pomocą przychodzi skip tracing, który pomaga ustalić aktualne dane adresowe lub kontaktowe dłużników, na przykład poprzez dotarcie do rodziny lub znajomych windykowanego klienta, a także poprzez powiązanie adresu zamieszkania dłużnika

z osobami, mającymi przypisany ten sam adres.

Potrzeba nowego podejścia do wyszukiwania informacji

Potencjał informacji i powiązań między danymi, jakie przechowywane są w bazach operacyjnych systemów firm jest ogromny. W starciu z rzeczywistością standardowe metody przeszukiwania danych nie zawsze są wystarczające. Rozwiązania bazujące na predefiniowanych funkcjach (stałe listy czy filtry) nie zawsze (w rezultacie wyszukiwania) dostarczają potrzebnych informacji biznesowych. Tradycyjna prezentacja danych jest stałym widokiem, a konieczność zmiany predefiniowanego widoku, związana z potrzebami biznesowymi, wiąże się z dodatkowym nakładem pracy, jest podatna na zmiany w bazie danych i nie jest dostępna ad hoc.



Z pomocą w takich sytuacjach może przyjść wykorzystanie technologii semantycznych i grafowej bazy danych, gdzie sztywne schematy danych zastępowane są ontologiami (OWL – Web Ontology Language) i danymi opisanymi w standardzie RDF (Resource Description Framework). Takie podejście umożliwia tworzenie dowolnie zagłębionych i skomplikowanych zapytań, które cechuje brak podatności na zmiany w strukturach bazodanowych. Wykorzystanie technologii semantycznych pozwala użytkownikom biznesowym na elastycz-

ność i swobodę w docieraniu do informacji, a także na samodzielne tworzenie ad hoc nietypowych zestawów danych. Sprawne i trafne wyciągnięcie kompletnych zestawów danych z różnych repozytoriów, z poziomu jednego punktu dostępowego, gdzie nie ma potrzeby zmieniania kontekstu przeszukiwania, ma znaczący wpływ na skuteczność windykacji. Skraca czas potrzebny na dotarcie do kluczowych informacji o dłużniku i jego rachunkach oraz otwiera możliwości dostępu do niestandardowych powiązań między wynikami wyszukiwania.

Elastyczne raporty ad hoc i integracja z systemami źródłowymi

Firma VSoft oferuje rozwiązanie operujące na technologii semantycznej i grafowej bazy danych – [Vincit Search*](#). Dzięki jego wykorzystaniu zyskujemy możliwość szybkiego, elastycznego i przejrzystego przeszukiwania danych z możliwością tworzenia na nich dynamicznie zmieniających się widoków, a także eksplorowania dostępnych danych. Użytkownik może wyciągnąć dowolne zestawy biznesowych danych, również z rozproszonych repozytoriów, korzystając z przyjaznego graficznego interfejsu. W każdym momencie może także dowolnie modyfikować przygotowany widok, wzbogacając go o prezentację dodatkowych atrybutów lub ukrywając prezentowane dane. Wygodną funkcją rozwiązania jest opcja zapisania wyników w postaci linku i powrotu do ich edycji w dowolnej chwili. Narzędzie pozwala na eksport do pliku zewnętrznego wyszukanych danych, jak również na integrację zwrotną, czyli powiązanie danych z odpowiadającymi im formatkami źródłowego systemu. Zaletą rozwiązania może być także pełne zintegrowanie z systemem wspierającym procesy monitoringu, windykacji oraz elastycznego zarządzania strategiami windykacyjnymi – [VSoft Collection](#). Nie jest to jednak konieczne, bo [Vincit Search](#) może zostać zintegrowane z dowolnym systemem aktualnie posiadanym przez firmę.

* Vincit Search – produkt wchodzący w skład platformy Streamliner, zrealizowanej w ramach projektu „Opracowanie innowacyjnej platformy narzędziowo-utrzymaniowej” dofinansowanego z funduszy Unii Europejskiej.