



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

**Использование коробочных программных решений для
эффективного возврата кредитов.**

Ольга Рубцова

Директор по развитию бизнеса



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносфера"

Ключевые параметры эффективных программ Collections

- ☐ Клиентоцентричность
- ☐ Эффективный бизнес-процесс
- ☐ Низкие административные расходы
- ☐ Измерение активности и эффективности коллекторов
- ☐ Аккуратное и своевременное отслеживание и отчетность по просроченным счетам
- ☐ Управление кампаниями Collections
- ☐ Интеграция с CTI/ системами предикативного обзвона



«Если вы проактивны и контактируете с вашими клиентами в самом начале процесса сбора задолженности, с таким же отношением, как в клиентском сервисе, а не с применением тактики жесткого сбора задолженности, у вас есть возможность построить позитивные рабочие отношения и быть много более эффективными».

Журнал Collections World

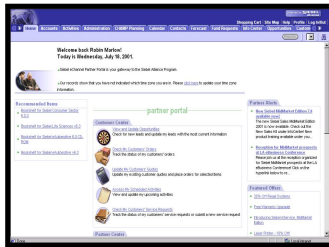


SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

Решения Oracle Siebel CRM для банка

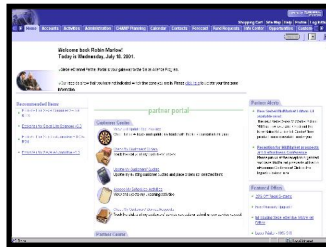
Все сотрудники Банка, участвующие во взаимодействии с клиентом

Siebel Marketing



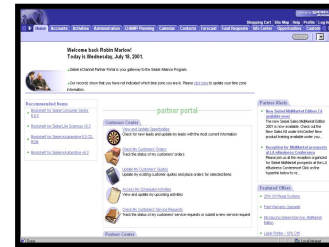
- Сегментация клиентов
- Маркетинговые программы
- Мультиканальные кампании
- Совместный маркетинг

Siebel Sales



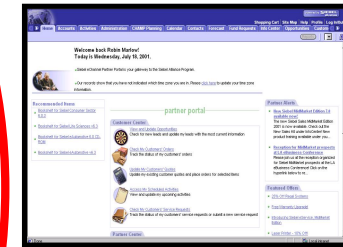
- Ведение клиентских отношений
- Возможности
- Управление кампаниями
- Информация о продукте

Siebel Collection



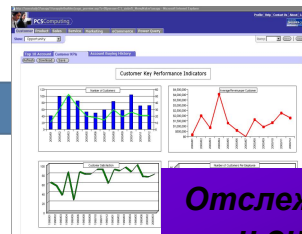
- Гибкое планирование коллекторских кампаний
- Автоматическое напоминание
- Автоматизация полного цикла: от pre-collection до legal
- Работа с агентствами

Порталы:
Агент
Партнер
Сотрудник
Регистрация



- Управление контактами
- Информация о комиссионных
- Информация о продукте OnLine
- Транзакции Интернет-банкинг

Siebel Analytics



Отслеживание и оценка результатов



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Collections – лучшие практики



**Агент, управляющий
просроченными кредитами с
правильными CRM-
инструментами :**

- ▶ Улучшает движение денежных средств
- ▶ Минимизирует суммы потерь



**Прямое влияние на
прибыльность**

Лучшие практики



Внедрение и отслеживание системы KPI по финансовым счетам для получения отчетов по просроченным счетам вовремя



Вооружение агентов collections полноценным взглядом на клиента; адаптация клиентоцентричного процесса collections для снижения объема исходящих обзвонів



Интеллектуальное распределение просроченных счетов по агентам с использованием навыков, географии, загрузки, частоты



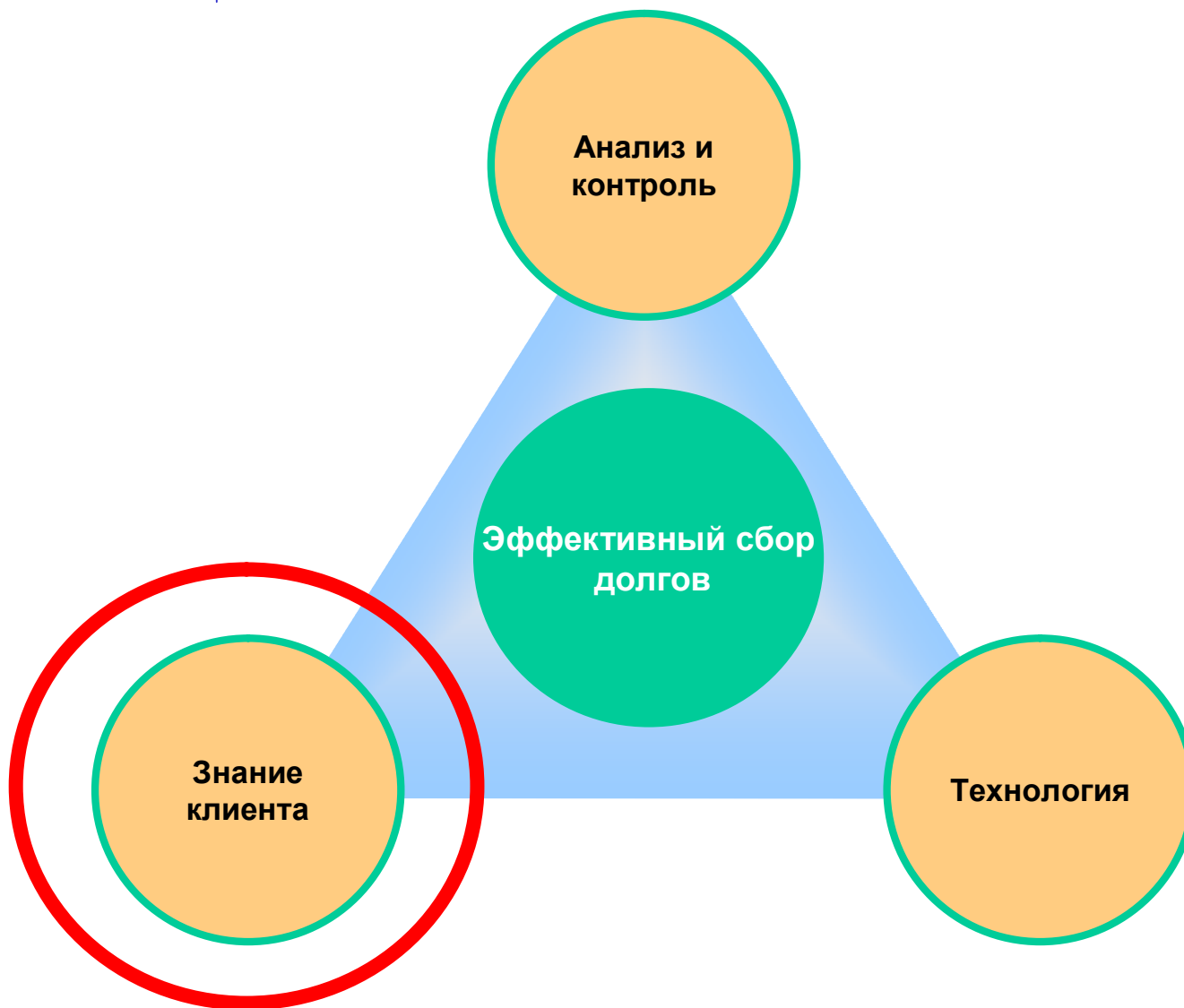
Сегментация клиентов с использованием инструментов обследований и выполнения мультимедийных кампаний collections для снижения издержек

Внедрение системы компенсаций которая вознаграждает эффективность collections



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Collection – эффективность процесса





SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Полная информация по клиентам

Oracle CRM interface showing client details for "КРАСНИКОВ АЛЕКСЕЙ МАТВЕЕВИЧ". The form includes fields for personal information, contact details, and financial data. A yellow callout bubble points to the "Collection" status field.

Фамилия: КРАСНИКОВ
Имя: АЛЕКСЕЙ
Отчество: МАТВЕЕВИЧ
Дата рождения: 16.03.1953
Пол: Мужской

Филиал: Ф-л 16 Омск
Паспорт: 5201785870
Дата выдачи: 23.01.2002
Выдан: УВД Ленинского АО г. Омска

Часовой пояс: +03:00
Должность: газорезчик
Место работы: ОАО
Имущество: ☐
Не звонить на С1: ☐
Рекомендация:

Сумма ПЗ: 0
Статус: Collection 0
Дней в статусе: 12

Договоры: 17-20016/000324
Тип участия в дс: Потреб. для постоянных клиентов
Валюта: RUR
Ошибки банка: 0

Обещанные платежи: No Records

Полная информация о клиенте, включая краткое резюме для службы Collection

Информация обо всех источниках дохода клиента

Siebel interface showing client details for "КРАСНИКОВ АЛЕКСЕЙ МАТВЕЕВИЧ". The form includes fields for personal information, contact details, and financial data.

Фамилия: КРАСНИКОВ
Имя: АЛЕКСЕЙ
Отчество: МАТВЕЕВИЧ
Дата рождения: 16.03.1953
Пол: Мужской

Филиал: Ф-л 16 Омск
Паспорт: 5201785870
Дата выдачи: 23.01.2002
Выдан: УВД Ленинского АО г. Омска

Часовой пояс: +03:00
Должность: газорезчик
Место работы: ОАО
Имущество: ☐
Не звонить на С1: ☐
Рекомендация:

Сумма ПЗ: 0
Статус: Collection 0
Дней в статусе: 12

Financial data section showing income sources for "КРАСНИКОВ АЛЕКСЕЙ МАТВЕЕВИЧ". The table lists income sources, their types, and amounts.

Дата	Фамилия	Имя	Отчество
05.08.2005 19:30:42	CONTACT_200051	CONTACT_200051	CONTACT_200051

Судебные реквизиты: Реквизиты физ. лица: Адреса: Документы: Контактная информация: Доходы: Расходы

Тип источника: ПОСТОЯННАЯ РАБ
Периодичность: ЕЖЕМЕСЯЧНО
Тип дохода: ЗАРПЛАТА

Данные о доходах

Должность:
Предприятие:
Название должности:
Опыт работы:
Почтовый адрес:
Юридический адрес:
Фактический адрес:
Дополнения 1:
Дополнения 2:

Oracle CRM interface showing client details for "КРАСНИКОВ АЛЕКСЕЙ МАТВЕЕВИЧ". The form includes fields for personal information, contact details, and financial data. A yellow callout bubble points to the "Collection" status field.

Фамилия: КРАСНИКОВ
Имя: АЛЕКСЕЙ
Отчество: МАТВЕЕВИЧ
Дата рождения: 16.03.1953
Пол: Мужской

Филиал: Ф-л 16 Омск
Паспорт: 5201785870
Дата выдачи: 23.01.2002
Выдан: УВД Ленинского АО г. Омска

Часовой пояс: +03:00
Должность: газорезчик
Место работы: ОАО
Имущество: ☐
Не звонить на С1: ☐
Рекомендация:

Сумма ПЗ: 0
Статус: Collection 0
Дней в статусе: 12

Телефоны клиента

Oracle CRM interface showing client details for "КРАСНИКОВ АЛЕКСЕЙ МАТВЕЕВИЧ". The form includes fields for personal information, contact details, and financial data. A yellow callout bubble points to the "Collection" status field.

Фамилия: КРАСНИКОВ
Имя: АЛЕКСЕЙ
Отчество: МАТВЕЕВИЧ
Дата рождения: 16.03.1953
Пол: Мужской

Филиал: Ф-л 16 Омск
Паспорт: 5201785870
Дата выдачи: 23.01.2002
Выдан: УВД Ленинского АО г. Омска

Часовой пояс: +03:00
Должность: газорезчик
Место работы: ОАО
Имущество: ☐
Не звонить на С1: ☐
Рекомендация:

Сумма ПЗ: 0
Статус: Collection 0
Дней в статусе: 12

Телефоны: 9069197558 (Активный)
3812355994 (Активный)

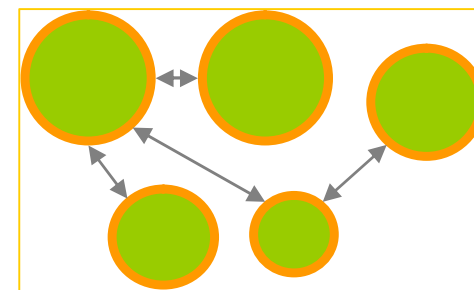
Адреса: 644091 (Активный)
644091 (Активный)
644091 (Активный)

Адреса клиента



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

Взаимосвязи клиента. Полная финансовая история



Siebel Financial Services - Microsoft Internet Explorer

Address: http://srv01vm/fins_enu/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=1169706858077

Account: Sputnik Labs

Home | Contacts | Accounts | Activities | Service | Administration - Collections | Financial Accounts

Accounts Home | Accounts List | Charts | Global Accounts Hierarchy List | Global Accounts Administration | Account Management | Accounts Administration

Sputnik Labs

Menu | New | Delete | Query

*Account: Sputnik Labs Site: Main Phone #: +7(495) 755 8406 *Account Type: Consultant
Address: Zagoryevskaya st. 10/4 Account #: 1-1EP5 *Account Class: Customer
City: Москва State: Parent: Sputnik (Inv) Status: Active
Zip Code: Country: Russia Alias: Account Team: SADMIN

More Info | Account Affiliations | Account Catalogs | Account Hierarchy | Account Opportunities | Account Profile | Activities | Activities - Roll-up | Address Profile

Account Org Hierarchy Chart

Sputnik (Inv) 1-1Y7V Customer
Insurance Company 1-1YB1 Customer
Sputnik Labs 1-1EP5 Customer

More Info | Account Affiliations | Account Catalogs | Account Hierarchy | Account Opportunities | Account Profile | Activities | Relationship Hierarchy

Party Relationship | Menu | New | Query 1 - 1 of 1

Relationship	Type	Value
Personal Assistant	Contact	Alex Kolbasov

Ведение информации о взаимосвязях

Поиск аффилированных лиц, родственников, поручителей

Транзакции | Menu | Edit | Поиск

Дата списания	Дата операции	Место совершения операции	Сумма в валюте карты	Сумма	Валюта	Тип
08.10.2007	08.10.2007	Плата за превышение лимита задолженности	390	390	RUB	Дебетовая транзакция
08.10.2007	08.10.2007	Debit Interest	4147.52	4147.52	RUB	Проценты по кредиту
08.10.2007	08.10.2007	Плата за Программу страховой защиты	919.64	919.64	RUB	Дебетовая транзакция
04.10.2007	04.10.2007	Плата за 3-й неоплаченный миним. платеж	2604.51	2604.51	RUB	Дебетовая транзакция
07.09.2007	07.09.2007	Debit Interest	4089.90	4089.90	RUB	Проценты по кредиту
07.09.2007	07.09.2007	Плата за превышение лимита задолженности	390	390	RUB	Дебетовая транзакция
07.09.2007	07.09.2007	Плата за Программу страховой защиты	849.03	849.03	RUB	Дебетовая транзакция
05.09.2007	05.09.2007	Плата за 2-й неоплаченный миним. платеж	1794.04	1794.04	RUB	Дебетовая транзакция
08.08.2007	08.08.2007	Annual Fee	590	590	RUB	Дебетовая транзакция
07.08.2007	07.08.2007	Overlimit Fee	390	390	RUB	Дебетовая транзакция

Информация по всем клиентским счетам, включая историю всех транзакций по ним



Графики платежей

Файл Правка Вид Перейти Запросы Сервис Справка

Holder: Фильтры: All Accounts

Стартовая страница | **Контакты** | Активности | Договоры | Управление статусами | Реестры | Агентства | Поиск | Поиск договоров

Список договоров | Collection 3.1 | Collection 3.2 | Collection 3.3 | Collection 3.4 | Collection 4 | Ошибка банка | EMPTY (FINCORP Account Export List) | Не распределенные | В работе | Переданные

Договор 10 of 10+

Menu

№ договора: 1-10024/000338 Филиал: Головное отделение Статус: In Collection

Фамилия: Фролова Доп. офис: Дополнительный офи Внутренний №: 192310056-1 В просрочке: ☐

Имя: Татьяна Тип продукта: Потребительские цели до 03.03.2008 Ошибка банка: ☐

Отчество: Васильевна Валюта: USD Дата открытия: 2/15/2008 Достаточно средств: ☐

Сумма: 10,000 Срок в днях: 1,827

Collection | Активности | Участники | Счета | **График платежей** | Залоги | История изменений | Заметки | Документы

Плановый график Menu Поиск 1 - 10 of 10+

Дата платеж	Основной долг	Проценты	Комиссии	Сумма платежа	Остаток задолженности
> 2/15/2013	230.6	2.21	0	232.81	0
1/21/2013	227.44	5.62	0	233.06	230.6
12/20/2012	225.22	7.84	0	233.06	458.04
11/20/2012	223.01	10.05	0	233.06	683.26
10/22/2012	219.28	13.78	0	233.06	906.27
9/20/2012	217.14	15.92	0	233.06	1,125.55
8/20/2012	214.59	18.47	0	233.06	1,342.69
7/20/2012	212.75	20.31	0	233.06	1,557.28
6/20/2012	210.33	22.73	0	233.06	1,770.03
5/21/2012	207.12	25.94	0	233.06	1,980.36

Фактический график Menu Поиск 1 - 8 of 8

Дата платеж	Основной долг	Проценты	Комиссии	Штрафы/Пени
> 10/20/2008	134.72	98.34	0	0
9/22/2008	115.7	117.36	0	0
8/20/2008	124.94	108.12	0	0
7/21/2008	119.91	113.15	0	0
6/20/2008	118.51	114.55	0	0
5/20/2008	124.52	108.54	0	0

Готово Local intranet 100%



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

Кредитное дело

Сводная информация по всем
долговым обязательствам, данных
обещаниях, произведенных в адрес
клиента активностях, его
транзакциях, реакциях на
предупреждения

График «своевременности»
погашения долга за
последние 2 года

Файл Правка Вид Перейти Запросы Сервис Справка

Фильтр: [Поиск]

Обещание платежа:

Стартовая страница | Контакты | Компании | Активности | Запросы на обслуживание | Финансовые счета | Заявки

Список финансовых счетов | Charts | Счета: Стартовая страница | Обзор работы | Обзор работы менеджера

Тинькофф Platinum 1.0

Меню | Новый | Удалить | Отмена | Поиск

Информация о счете

*Номер счета: 0001127562 | Лимит: 80,000
*Продукт: Тинькофф Плат | Текущий мин. платеж: 18,220
Статус: Заблокирован | Дата выписки: 1.11.2007 00:00:00
Дата платежа: 8.10.2007 00:00:00

Информация о контакте

Контакт: ДЕМИН | # мобильный: +79093904110
Имя: ВИКТОР | # рабочий: +8442491978
Отчество: ГЕННАДЬЕВИЧ | # домашний: +8442679994
Город: Г.ВОЛГОГРАД
Часовой пояс:

Дополнительная информация | Account Analysis | Активности | Addresses | Agreements | Assets / Vehicles | Емкости | Authorized Users | Balance History | Контакты | Investment Holdings | Сбор долгов

Корреспонденция | Related Accounts | Insurance | Skip Trace SRs | Impound SRs | Сводная информация | Repossession SRs | Планы действий

Сбор долгов

Меню | Поиск

Сумма

Дата ПЗ: 3.8.2007 00:00:00
Сумма ПЗ: -13,450

Статус

Обещанных платежей: [Поиск]
Невыполненных обещаний: [Поиск]

Отклик

Дата отклика: [Поиск]

Связанные финансовые счета

Счетов с нарушениями: 1
Количество счетов: 1

Примечание

19.09 - дом - разговор с женой Юлей, сказала что заплатит сегодня вечером или завтра утром через терминал 15 тыс.
27.09 д.но 02.10 д.но м.н.д. д.разговор состоялся с женой пообещала перезвонить 03.10 и сообщить номер платежного документа.

Детали

Дата предыдущей ПЗ: [Поиск] | Статус сбора ПЗ: В работе
Дата начала: 3.8.2007 00:00:00 | Фаза: Soft-Collection | Дата изменения фазы: 17.9.2007 18:02:14
Категория просрочки: 3 | Категория: Материальные затр

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24

Сводная информация | Меню | Новый | Поиск | Обновить статусы обещаний | 1 - 2 of 2

№	Сумма	Дата платежа	Способ платежа	Полученная	Статус обещан	Комментарии
> 1	15,000	20.9.2007	Платежный терминал	0	Невыполнен	
2	15,000	28.9.2007	Почта	0	Невыполнен	28.09 -со слов жены,ве муж г

Активности | Меню | Новый | Удалить | Поиск | 1 - 10 of 10+

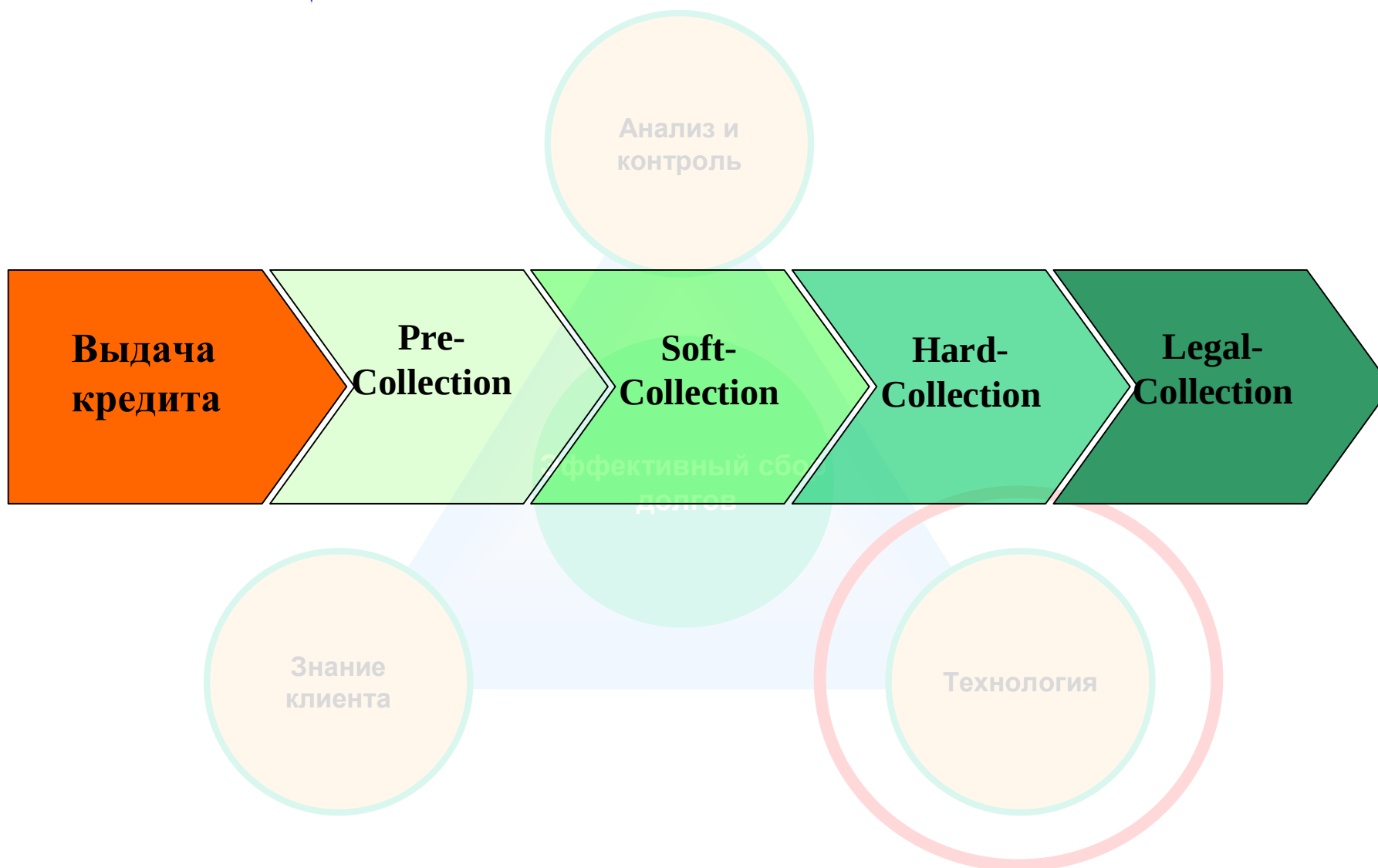
Тип	Описание	Статус	Приоритет
> 11	Исходящий звонок: 10.10 д.-очередной разговор с тещей,сказала, что сама Запланировано	3-Средний	
11	Исходящий звонок: узнать результат,09.10 д.-разговор состоялся с Ларисо Завершена	3-Средний	
11	Исходящий звонок: узнать результат,09.10 д.-разговор состоялся с Ларисо Завершена	3-Средний	
11	Исходящий звонок: узнать результат,09.10 д.-разговор состоялся с Ларисо Завершена	3-Средний	



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Collection – эффективность процесса





SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносфера"

Этапы работы службы Collections

Pre-collection:

- Автоматическая постановка задач контакт-центру
- Стратегия дозвона/sms рассылки

Soft-collection:

- Отображение кредитных дел, переданных в работу
- Сегментация по различным признакам
- Фиксация обещаний платежей
- Предварительная классификация Должника
- Мгновенная передача кредитного дела на следующую стадию при получении негативной информации
- Оперативный контроль и анализ результатов
- Максимально формализованный подход к действиям сотрудников

Hard-collection:

- Отображение кредитных дел, переданных в работу
- Назначение Коллектора для индивидуальной работы
- Организация выездов к клиенту
- Анализ залогов

Legal-collection:

- Отображение кредитных дел, переданных в суд
- Формирование пакетов документов для суда

Agency-collection:

- Формирование пакетов документов для передачи клиента в работу с агентством
- Расчет вознаграждений агентства



Система автоматически формирует
список людей, которых необходимо
обзвонить

Контакты

Сделки

Заказы на продажу

Сервис

Квоты

SmartScripts

Мои сохранённые сеансы

Customer Credit Needs Analysis Script

Customer Credit Needs Analysis Script: Page 1-1*Требуемая

What term are you looking for?
Long

What amount were you looking for?
\$5000 to \$9999

How do you want to secure the loan?
Home

What is the purpose of the loan?
Major Purchase

What rate are you looking for?
Fixed Rate

How would you describe your credit history?
Excellent

Следующий

Предыдущий

Готово

Отмена

Сценарии разговора с клиентом

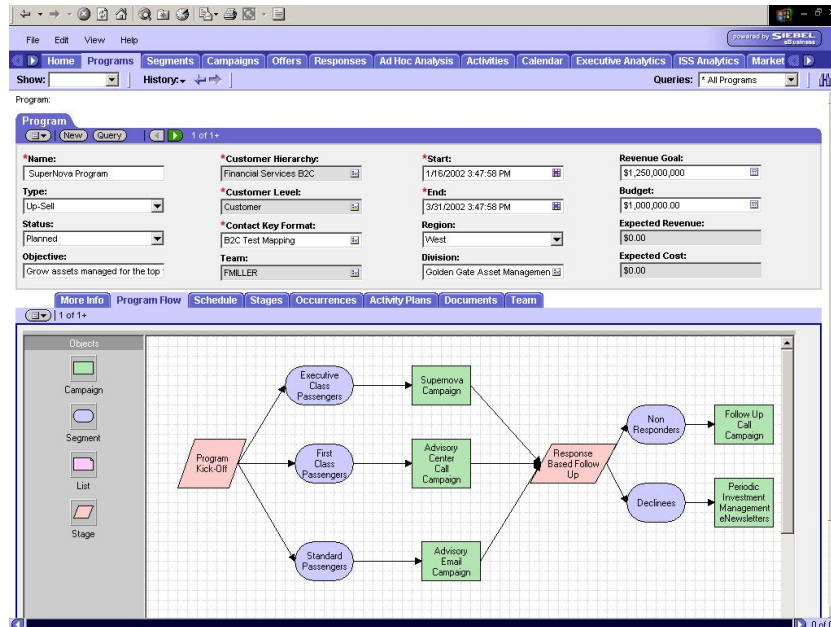
«Дозвон по кнопке»
непосредственно из
Активности

Получение Активности в работу. Активность выдается согласно настроенной **Стратегии**



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

Siebel Workflow

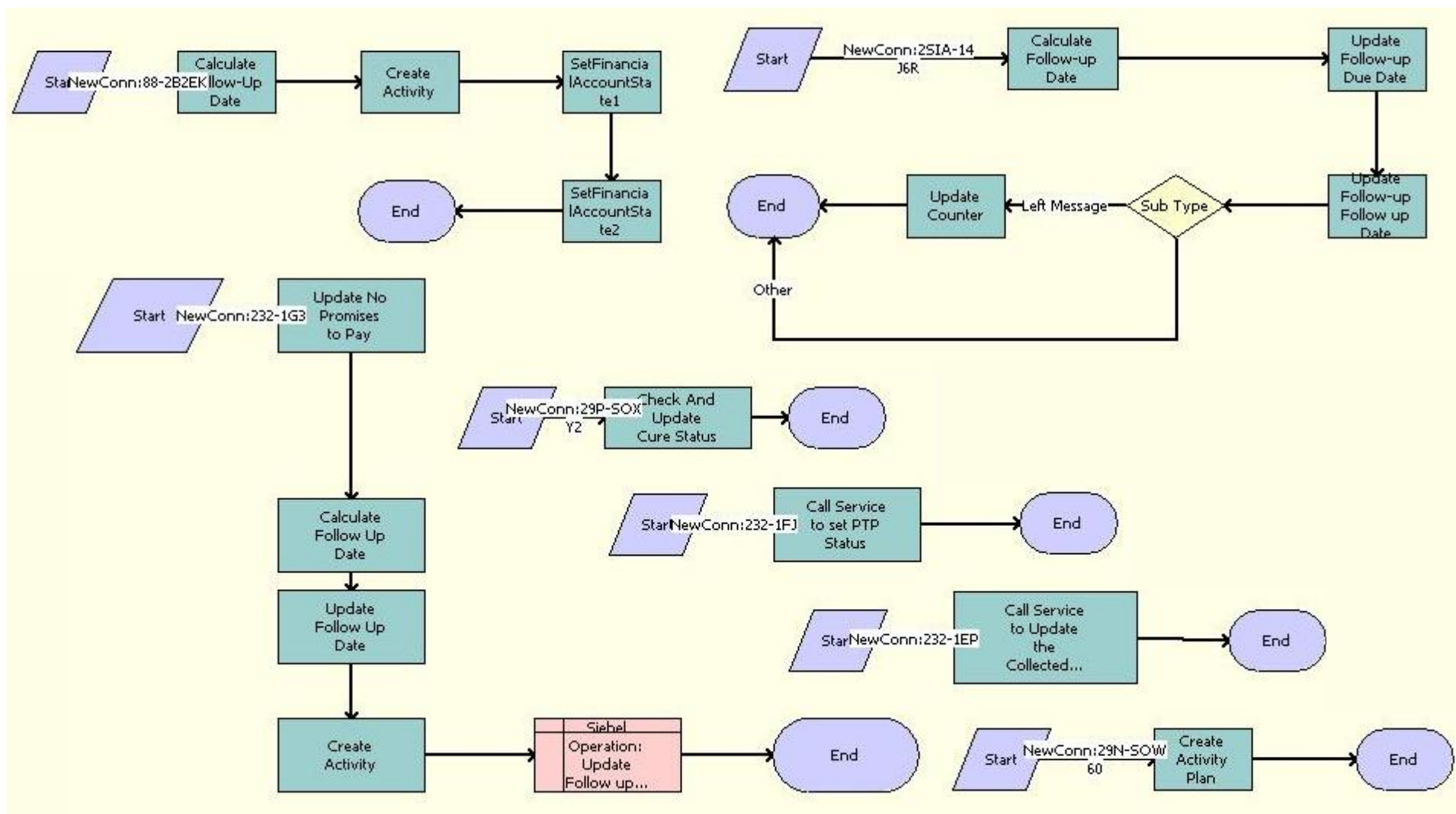


Процессы Workflow

- Мощные возможности и простой клиентский интерфейс
 - Позволяет настраивать специфические для клиента и для продукта бизнес-правила
 - Возможности автоназначения для регулирования загрузки в разрезе департаментов/ географии
 - Используется для мониторинга просроченных счетов и обещаний заплатить
 - Автоматическая эскалация проблем руководству когда необходимо
 - Использование моделей состояний и валидации позволяет убедиться, что бизнес-процессы соответствуют практике корректного управления просроченной задолженностью
-
- Возможность изменять бизнес-процессы быстро, чтобы соответствовать меняющимся условиям
 - Мониторинг эффективности и автоматизация рутинной работы такой, как «1-й день послать эл.письмо, 5-й день послать факс, 10-й день запланировать звонок и т.п.»



Workflow в Collections: контроль и эскалация





SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Избранные Siebel Workflows в Collections

Имя	Обещания	Судебные дела	Розыск	Изъятия
Обновление судебных статусов		X		
Расчет дат требования	X	X		
Обновление флагов нарушенных обещаний	X			
Обновление данных по обещаниям	X			
Запрос подтверждения на изъятие				X
Обработка подтвержденных изъятий				X
Обработка отклоненных изъятий				X
Обработка отправляемой корреспонденции	X	X		X
Розыскные действия			X	
Обновление дат следующих шагов	X	X		X



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

Рабочее место оператора Call Centre

00:00:00

СТІ-панель

Клиенты:

Стартовая страница | Контакты | Активности | Договоры | Управление статусами | Реестры | Агентства | Поиск | Поиск договоров

Список активностей | Операционные показатели | На утверждение | Пакеты | Пакеты на утверждение

Фамилия: * КНОСПИН
Имя: * ВЛАДИСЛАВ
Отчество: АЛЬБЕРТОВИЧ
Дата рождения: 12/12/1970
Пол: Мужской
Последние комментарии: клиент обещал; отказался;

Филиал: Головное
Паспорт: 4508113830
Дата выдачи: 7/15/2005
Выдан: ОВД КУНЦЕВО ГОР. МОСКВЫ

Часовой пояс: + 03:00
Должность: Специалист/Служа
Место работы: ООО "КАПРИЗ"
Имущество: ☒
Не звонить на С1: ☐
Наличие закрытых договоров: ☐

Сумма ПЗ:
Статус: Collection 0
Дней в статусе:
Код: МБ-ЖМ
Рекомендация:

Активность

Menu | Завершить | Передать на С2

Здравствуйте, будьте добры КНОСПИН ВЛАДИСЛАВ АЛЬБЕРТОВИЧ. Вас беспокоят из Спутник Лабс Консалтинг. Меня зовут КЦ Специалист. Информирову Вас о том, что завтра у Вас наступает дата очередного ежемесячного платежа. Сумма составляет: По договору № 1-10016/000181: 5797.77 RUR. Ждем Вас в нашем банке. До свидания.

Номер телефона: 495-1408301
Тип телефона: Домашний
Начало: 3/24/2009 11:33:10
Окончание: 3/24/2009 11:43:05
Звонок поручителю: ☐

Результат: Обещание заплатить
Дата платежа: 3/26/2009
Перезвонить на:
Время:
Комментарий: клиент обещал
Контактное лицо:

Collection | История изменений

Договоры | Menu | Поиск

№ договора	Тип участия в дс	Тип продукта	Валюта	Наличие просроч	Наличие поручителей
> 1-10016/000108	Заемщик		RUR		
1-10016/000181	Заемщик	Потребительские	RUR		

1 - 2 of 2

Просроченная задолженность | 1 of 2

Menu

Просрочка по основному долгу: 0
Просрочка по процентам: 0
Комиссии: 0
Штрафы/Пени: 0
Сумма к погашению: 0
Дата ближайшего платежа: 11/17/2008

Краткие комментарии по всем предыдущим активностям

Текст разговора с клиентов



Обещанные платежи.
Благодаря интеграции с АБС
по клиенту всегда видна
актуальная финансовая
информация

История всех активностей в рамках Кредитного дела, включая звонки и выезды



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Интеграция с АБС

Актуальная финансовая информация

Account: powered by SIEBEL

Файл Правка Вид Перейти Запросы Сервис Справка

Фильтры:

Account: Стартовая страница Контакты Компании Активности Запросы на обслуживание Финансовые счета Заявки

Список финансовых счетов Charts Счета: Стартовая страница Обзор работы Обзор работы менеджера

Все финсчета организации Menu Новый Удалить Поиск 1 - 10 of 12+

Номер счета	Продукт	Текущий баланс	Лимит	Сумма ПЗ	Дата ПЗ	Статус	Контакт	Тип	Адрес	Город	Регион	Инд
> 0001127141	Тинькофф Платину	100,000	-16,870	3.8.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	ШИРЯШКИНА		НЕВСКАЯ	ВОЛГОГРАД	ВОЛГОГРАДСКАЯ	
0001127117	Тинькофф Платину	80,000	-13,530	3.8.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	МАЛЫХИНА		БУЛЬВАР 30 ЛЕТ Г	ВОЛГОГРАД		
0001127562	Тинькофф Платину	80,000	-13,450	3.8.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	ДЕМИН		ОСТРАВСКАЯ	Г.ВОЛГОГРАД	ВОЛГОГРАДСКАЯ	
0001127778	Тинькофф Платину	70,000	-7,940	10.8.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	СОЛОВЬЕВ		БЕЛОРЕЧЕНСКАЯ	МОСКВА		
0001132182	Тинькофф Платину	70,000	-7,780	5.9.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	АНИЩЕНКО		64 АРМИИ	ВОЛГОГРАД	ВОЛГОГРАДСКАЯ	
0000001677	Тинькофф Платину	60,000	-7,730	6.8.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	ЯМАНОВ		АННИКОВА	ЙОШКАР-ОЛА	МАРИЙ ЭЛ	
0001128867	Тинькофф Платину	60,000	-7,190	10.8.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	МУРЫГИНА		Н.ОТРАДЫ	ВОЛГОГРАД		
0001123389	Тинькофф Платину	40,000	-7,000	30.7.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	БАРАНОВ		БОГОРОДСКОГО	Г.НИЖНИЙ НОВГ		
0001129543	Тинькофф Платину	70,000	-6,730	17.8.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	БОНДАРЕНКО		ШАУЛЯЙСКАЯ	ВОЛГОГРАД	ВОЛГОГРАДСКАЯ	
0001127729	Тинькофф Платину	70,000	-6,690	3.8.2007 00:00:00	Заблокирован	Про	ТАЛЫЗОВ		ПЕР.БАЗОВЫЙ	ЕКАТЕРИНБУРГ	СВЕРДЛОВСКАЯ О	

Финансовый счёт 1 of 12+

Menu Новый Удалить Поиск

*Номер счета: 0001127141
Код:
Контакт: ШИРЯШКИНА
*Продукт: Тинькофф Платину
Рабочая группа: DSOLOVEI

Лимит: 100,000
Статус: Заблокирован

Текущий мин. платеж: 22,990
Дата выписки: 8.10.2007 00:00:00
Дата платежа: 1.11.2007 00:00:00

Сумма ПЗ: -16,870
Дата ПЗ: 3.8.2007 00:00:00
Статус сбора ПЗ: В работе
Фаза: Soft-Collection
Категория:



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

Организация выездов к клиенту

Siebel Financial Services - Microsoft Internet Explorer provided by Sputnik Labs

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Refresh Print Mail Address Book Recent Connections Bluetooth

Address http://192.168.232.129/fins_enu/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&_sn=KwDyWs1aV9qFEaCX45xKKjj1o0-6qC78IowWYugFOA_&SWETS=1238677531077&SWEHo=192.168.232.129 Go Links

Файл Правка Вид Перейти Запросы Сервис Справка

Фильтры: * All Contacts

Контакт:

Стартовая страница Клиенты Контакты Компании Активности Запросы на обслуживание Договоры Договоры МСБ Управление статусами Реестры Агентства Поиск

Контакты: Стартовая страница Список контактов Обзор работы Consumers List Personal Contacts List Charts Manager's Explorer My Team's Universe By Specialty Contact Administration

Передать в ОАК Передать в С4

Фамилия: ШЕРЕМЕТЬЕВ Филиал: Головное Часовой пояс: + 00:00 Сумма ПЗ: 10,950.38

Имя: СЕРГЕЙ Паспорт: 4602737850 Должность: ОХРАННИК Статус: Collection 2.1

Отчество: ВИКТОРОВИЧ Дата выдачи: 5/28/2002 Место работы: ООО ЧОП Дней в статусе: 12

Дата рождения: 9/2/1977 Выдан: КРЮКОВСКИМ ОТДЕЛЕНИЕМ МИЛИЦИИ Имущество: Код: CM-KT

Пол: Мужской Не звонить на С1: Наличие закрытых

Последние комментарии: Разговор с коллегами по работе, клиент в отпуске;

Активности Collection Контактная информация Договоры Счета Заметки EMPTY (Contact Summary View (RTD)) Дополнительная информация Account Affiliations Account Affiliations Компании

Активности Выезды

Активности Menu Новый Поиск 1 - 2 of 2

Номер	Тип	Результат	Описание	Начало	Окончание	Тип адреса	Адрес	Контактное лицо	Статус
1-747E	Выезд	Обещание заплатить	Вручение требования с	4/2/2009 05:13:05 AM		Регистрации	Индекс: 115455, регион Клиент		В работе
1-5GM3	Выезд	Неизвестно/Нет конта		3/24/2009 01:02:49 AM					В работе

Done Local intranet

Планирование выездов к клиенту с учетом загрузки сотрудников и выбором адреса



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

Распределение загрузки коллекторов

Siebel Financial Services - Microsoft Internet Explorer provided by Sputnik Labs

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://localhost/start.swe

Queries: All Dispatches

Gantt Chart:

Home Opportunities Contacts Accounts Activities Service Households Service Orders Dispatch Board

Menu Select Service Region Assignment Score Calculate Distance Wireless Coverage

02.04.2009 Go 1/4 1/2 1 2 4 MD Milwaukee (GMT-06:00) Central Time (US & Canada)

Name	Primary Region	Availability	3 April 2009 г.						6 April 2009 г.							
			4:00 PM	4:30 PM	5:00 PM	5:30 PM	6:00 PM	6:30 PM	7:00 AM	7:30 AM	8:00 AM	8:30 AM	9:00 AM	9:30 AM	10:00 AM	10:30 AM
> Siebel Administrator - MC	MD Milwaukee	Fully Availabl														
Alex Gillan	MD Milwaukee					287 Huron Street Clinic										
Jonathan Choro	MD Milwaukee															
Joseph Sebastian	MD Milwaukee															
Shawn Weiland	MD Milwaukee	Fully Availabl														

Unscheduled Activities Menu New Delete Query No Records

Activity #	Type	Priority	Status	Account	Service Region	Duration	Last Name	First Name
------------	------	----------	--------	---------	----------------	----------	-----------	------------

2 of 4

Done Local intranet

Календарь загруженности коллекторов



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

Рабочее место юриста

Siebel Financial Services - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Reload Print

Address http://srv10oracle/fins_ENU/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=1138184223514

Файл Правка Вид Перейти Фильтр Сервис Справка

Фильтры:

Клиенты:

Стартовая страница Заявки Клиенты/Контакты Компании Действия Контакты Компании Списки клиентов

Списки Клиент в списке Клиенты Additional Attributes Call List List Import Form My Lists Account Targeting List

Menu Создать Удалить

Имя: CONTACT_2000011 Судебный статус: В ОБРАБОТКЕ

Фамилия: CONTACT_2000012 Дата установки судебного статуса: 23.12.2005

Отчество: CONTACT_2000011 Исковая сумма: 30

Номер списка: Дата включения в список: 23.12.2005 13:28:35

Передан фирме: Lawyer2 Признак запроса исковых сумм:

Комментарий: Сумма платежей по договору: 924.00

Требуется выдача документа: ☒

Договоры клиента Действия Доп. информация по клиенту Судебные реквизиты клиента История изменений

Menu Создать Удалить Фильтр 1 - 1 of 1

Созд:	Call Report	Задача	Тип	End	Статус	Описание
>		General	Отправить сообщение	26.12.2005 18:22:10	Назначено	Дело передается в суд

Hallo!

Done Local intranet

Актуальная информация по всем судебным разбирательствам



Судебные реквизиты клиента

Возможность оперативно
просмотреть все судебные
реквизиты клиента, и
подготовить все необходимые
документы

Siebel Financial Services - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites

Address http://srv10oracle/fins_enu/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=1135610275

Файл Правка Вид Перейти Фильтр Сервис Справка

Фильтры:

Список:

Стартовая страница Клиенты/Контакты Договоры Замороженные клиенты Списки клиентов

1 of 1+

Menu Создать Удалить

Имя: CONTACT_2000011 Судебный статус: В ОБРАБОТКЕ

Фамилия: CONTACT_2000012 Дата установки судебного статуса: 23.12.2005

Отчество: CONTACT_2000011 Исковая сумма: 30

Номер списка: Дата включения в список: 23.12.2005 13:35

Передан фирме: Lawyer2 Признак запроса исковых сумм: ☐

Комментарий: Сумма платежей по договору: 924.00

Требуется выдача документа: ☒

Договоры клиента Действия Доп. информация по клиенту Судебные реквизиты клиента История изменений

Menu Создать Удалить Фильтр Импорт Перв. Инф. Запрос-ответ платежей Запрос-ответ иск. сумм Запрос на закрытие дела

Номер списка: Судебный статус: В ОБРАБОТКЕ Следующий статус

Дата добавления в список: 12.09.2005 18:57:23 Дата установки судебного статуса: 23.12.2005 13:28:35 Заморозить

Исковая сумма: 30 Признак запроса исковых сумм: ☐

Сумма платежей по договорам: 924.00 Требуется выдача документов: ☒

Юр. фирма: Lawyer2

Hallo! 1 of 1

Done Local intranet



Работа с коллекторскими агентствами

ОУКБ!

Файл Правка Вид Перейти Запросы Сервис Справка

Фильтры:

Список реестров:

Стартовая страница Клиенты Контакты Компании Активности Запросы на обслуживание Договоры Договоры МСБ Реестры Агентства Поиск

Список агентств

Все агентства Меню Создать Поиск 1 - 10 of 10+

Id	Наименование	Ставка (до года)	Ставка (после года)	Срок работы с реестром	Список филиалов	Список продуктов	Статус
> 1-15Y15	Неактивное Агентство	55%	12%	10 000 000			Неактивно
1-L3YD	Агентство	5%	10%	1 000	1231;Тестовый филиал;СССЕ!		Активно
1-UKXI	Бычков и Ко	7%	15%	90			Активно
1-RLGU	Тестовое агентство	2%	10%	60	Москва-Юг;Москва-Запад;Москва		Активно
1-1FOND	New Agency	123%	123%	123 123 312			Неактивно
1-8FKX	Spklabs			10			Неактивно
1-15YV5	Агентстстст	11%	12%	100			Активно
1-15YYH	sssss	123%	213%	2			Неактивно
1-2BMTJ	Агентство H	7%	5%	1			Активно
1-2DT57	Агентство1	23%	21%	133			Активно

Реестры Отчёты

Отчёты Меню Новый Сформировать Обновить Поиск 1 - 3 of 3

№	Дата начала	Дата окончания	Статус	Наименование	Комментарий
> 1-3GL83	01.10.2008	04.02.2009	Формирование	Отчёт по списаниям с 01.10.2008 по 04.02.2009	
1-2E7ML	20.10.2008	29.10.2008	Готово	Отчёт по списаниям с 20.10.2008 по 29.10.2008	
1-2E8ED	01.10.2008	29.10.2008	Формирование	Отчёт по списаниям с 01.10.2008 по 29.10.2008	

Отчёт по списаниям Меню Поиск

№ договора	ФИО Заемщика	Списанная сумма в счет погашения ПЗ	Ставка вознаграждения	Сумма вознаграждения	Реестр
71-2323455/01	Лысенко Олег	230000	12%	27600	1-7584

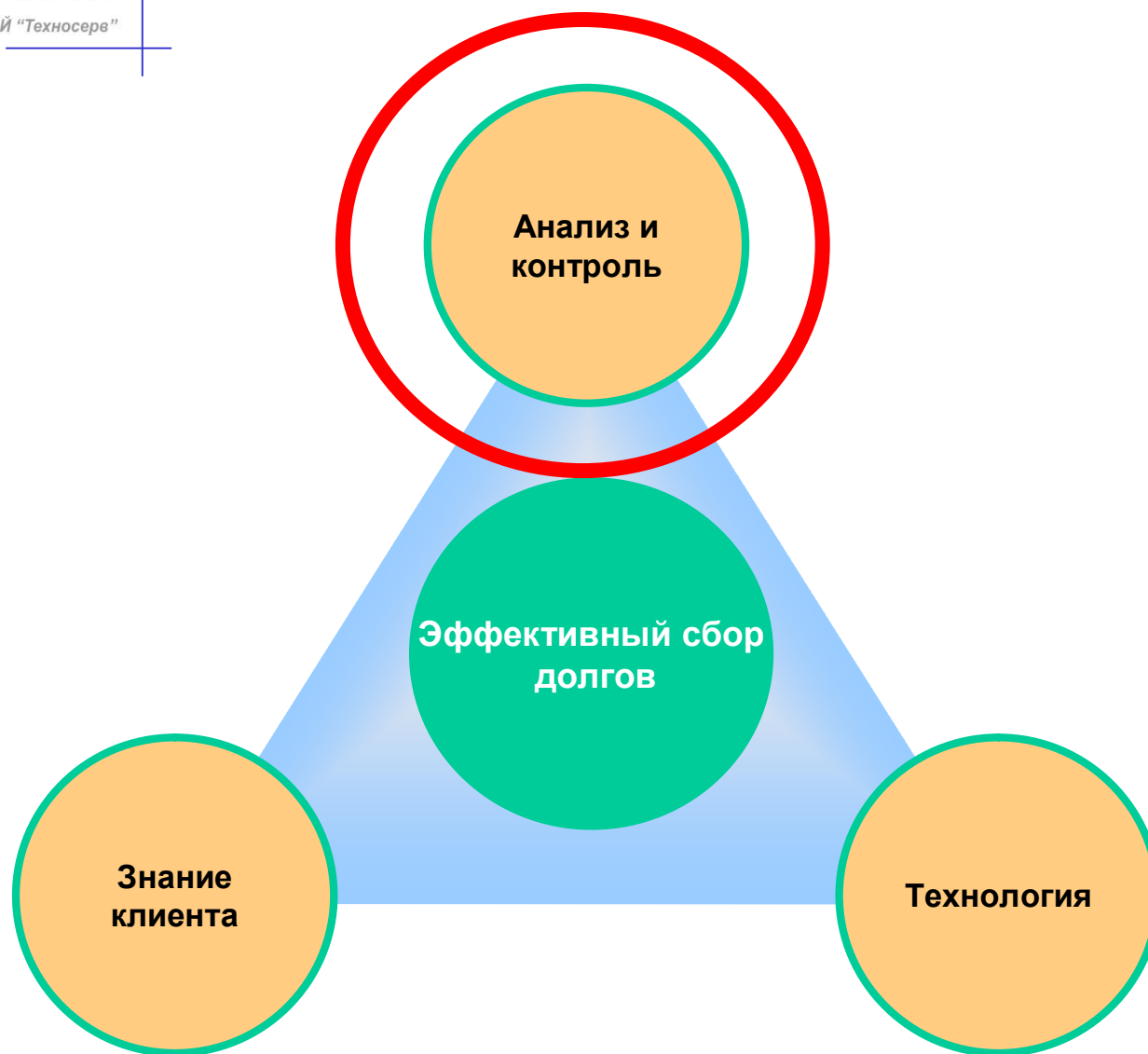
Done Local intranet 100%

Система получает из АБС все списания за выбранные периоды и автоматически рассчитывает сумму вознаграждения агентства



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ
ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Collection – эффективность процесса



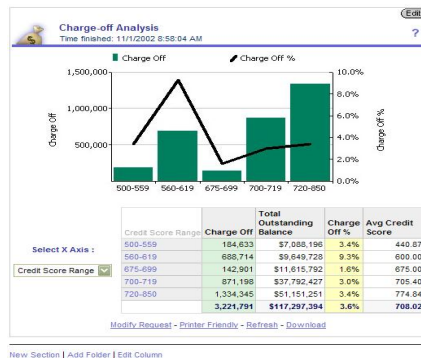


SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносерв"

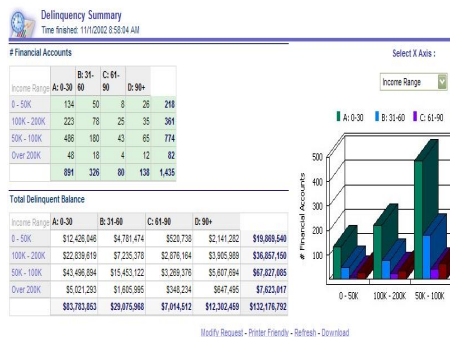
Бизнес-метрики

Стратегические метрики



- Тренды кредитного баланса
- Ранжирование балансов по кредитному скорингу
- Отчет по активности сотрудников/ агентов
- Объем потерь по категориям продуктов/ продуктовым линейкам
- Объем потерь по customer value / кредитному скорингу

Тактические метрики



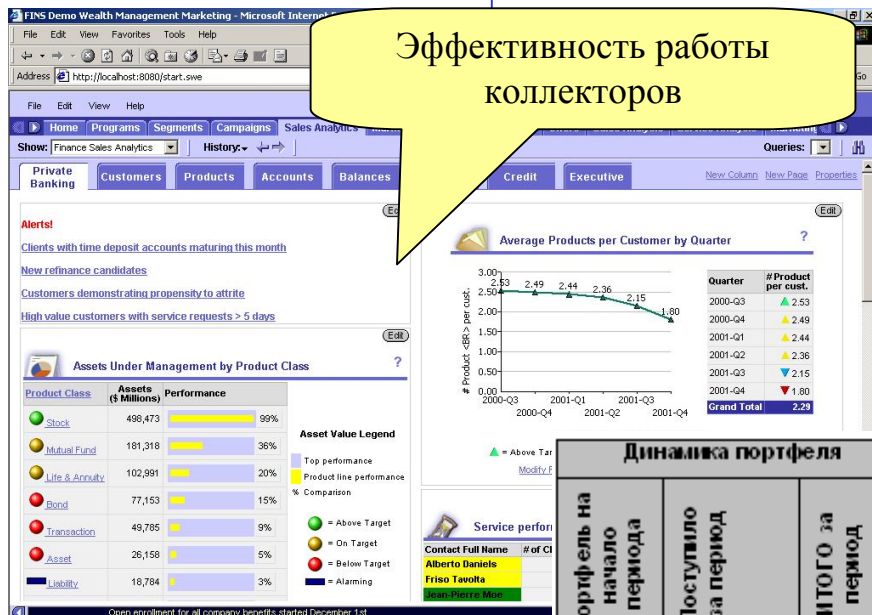
- Число просроченных счетов по региону
- Число просроченных счетов по кредитному скорингу
- Число просроченных счетов по customer value
- Неоплаченный баланс по регион
- Неоплаченный баланс по размеру выручки



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Примеры некоторых отчетов



Эффективность работы
коллекторов

Результат работы. Отчет позволяет определить количество КД и сумму ПЗ на начало отчетного периода, количество КД и сумму ПЗ, переданных в работу в течение отчетного периода, сумму платежей, количество КД и сумму ПЗ, переданных на следующую стадию за выбранный интервал времени

Количество КД и
Сумма ПЗ на
каждой фазе

Динамика портфеля			Результат работы			Передано на CoL 2.1	Эффективность				Итого на конец периода	
Портфель на начало периода	Поступило за период	Итого за период	Вошедшие в график платежей	Не вошедшие в график, но оплатившие	Итого		Оплатившие контракты	Поступила сумма	Передано контрактов	Передано сумма	Кол-во контрактов	Сумма (тыс. руб.)
Кол-во контрактов Сумма (тыс. руб.)	Кол-во контрактов Сумма (тыс. руб.)	Кол-во контрактов Сумма (тыс. руб.)	Кол-во контрактов Сумма (тыс. руб.)	Кол-во контрактов Сумма (тыс. руб.)	Кол-во контрактов Сумма (тыс. руб.)		%	%	%	%		

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количество КД в просрочке (шт.)	Общая сумма ПЗ (руб.)	В работе		Pre-Collection		Soft-Collection		Hard-Collection	
		Количество КД (шт.)	Сумма ПЗ (руб.)	Количество КД (шт.)	Сумма ПЗ (руб.)	Количество КД (шт.)	Сумма ПЗ (руб.)	Количество КД (шт.)	Сумма ПЗ (руб.)
250	40 000	200	30 000	175	200 000	20	70 000	5	30 000



SPUTNIK LABS®

ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

ГРУППА КОМПАНИЙ "Техносере"

Вопросы?

www.spklabs.com

+7 (495) 617-14-06

crm@spklabs.com