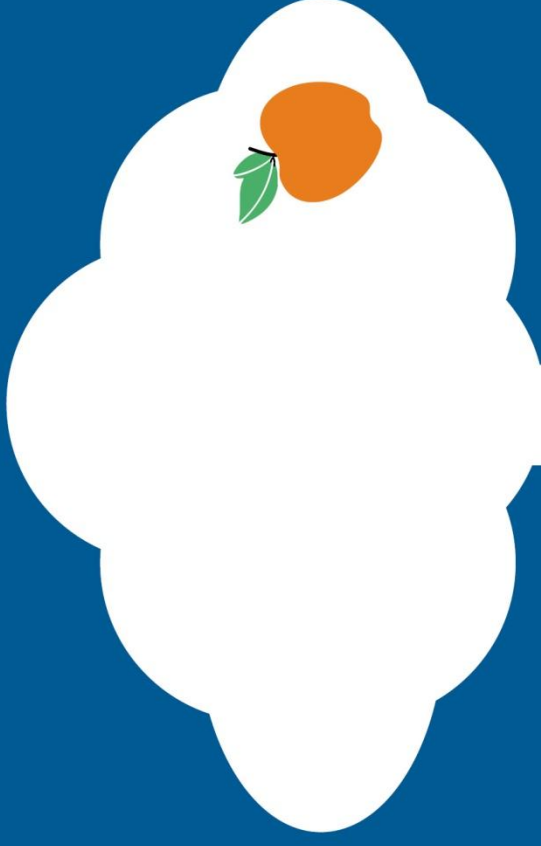


CREDIT VILLAGE DAY MILANO - 9 NOVEMBRE 2011



Mauro Geneletti

Il sistema più tecnologico di recupero crediti  
La phone collection: il modello di Findomestic Banca SpA



## agenda

- **La nostra politica**
  - perché insourcing?
  - perché clusterizzare?
  - perché gestire a fasi?
- **Il processo attuale**
  - catena recupero
  - gestione dei flussi
  - applicativo di gestione
- **La nostra evoluzione**
  - Cultura Lean
  - Catena del valore



# La nostra politica

## La nostra politica: perché insourcing?



- Mantenere la fidelizzazione del cliente di “valore”
- Ricerare una percezione favorevole dei clienti attraverso la messa in opera delle procedure di “Recupero Responsabile” del Gruppo,
- Garantire tempi di reazione immediati a problematiche non prevedibili \ non programmabili
- Contribuire in maniera importante ai flussi finanziari dell’azienda

## La nostra politica : perché clusterizzare?



- Adattare il tipo d'intervento da effettuare sul cliente in ritardo al suo “profilo di rischio” ed al suo “valore”
- Adattare il tipo di intervento di PC al profilo cliente, mirato al miglior ritorno in termini economici e finanziari
- Per una migliore organizzazione e gestione del processo

## La nostra politica : perché gestire a fasi?



- Per gestire tutti i clienti in ritardo (ns regole di salita al recupero)
- Obiettivo regolarizzare il cliente e non limitarsi ad un approccio pratica
- Per trovare sempre soluzioni personalizzate per il cliente
- Per trovare soluzioni definitive (education) per il cliente



# Il processo attuale

## Il processo attuale: la gestione dei flussi



### Primo impagato

- Clusterizzazione su basse comportamentale del cliente
- 2 outsourcer PC
- 2 outsourcer CC
- SMS

### Prima Fase di Trattamento

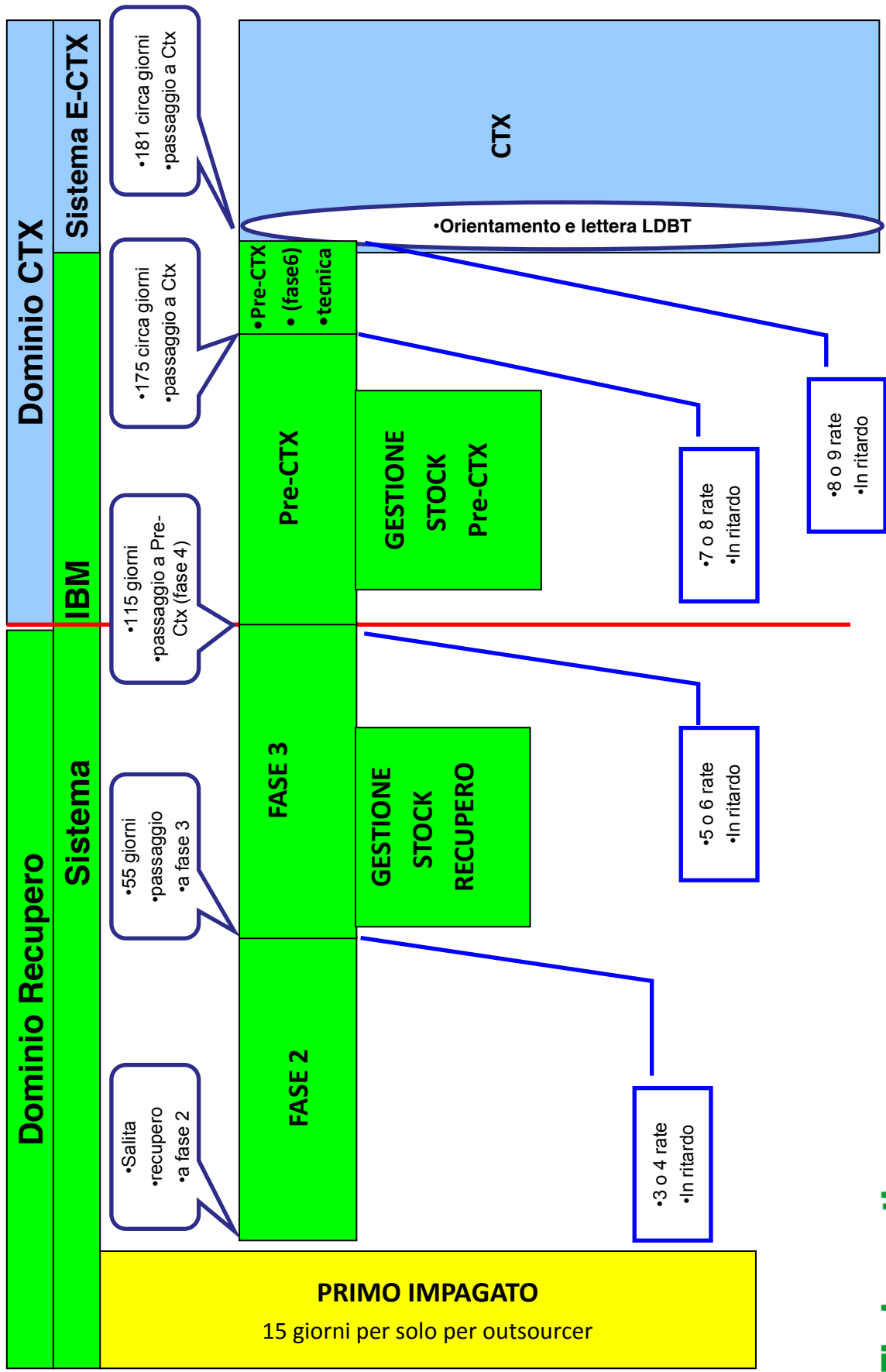
- Clusterizzazione per rischio e valore cliente
- 5 Piattaforme interne

### Seconda Fase di Trattamento

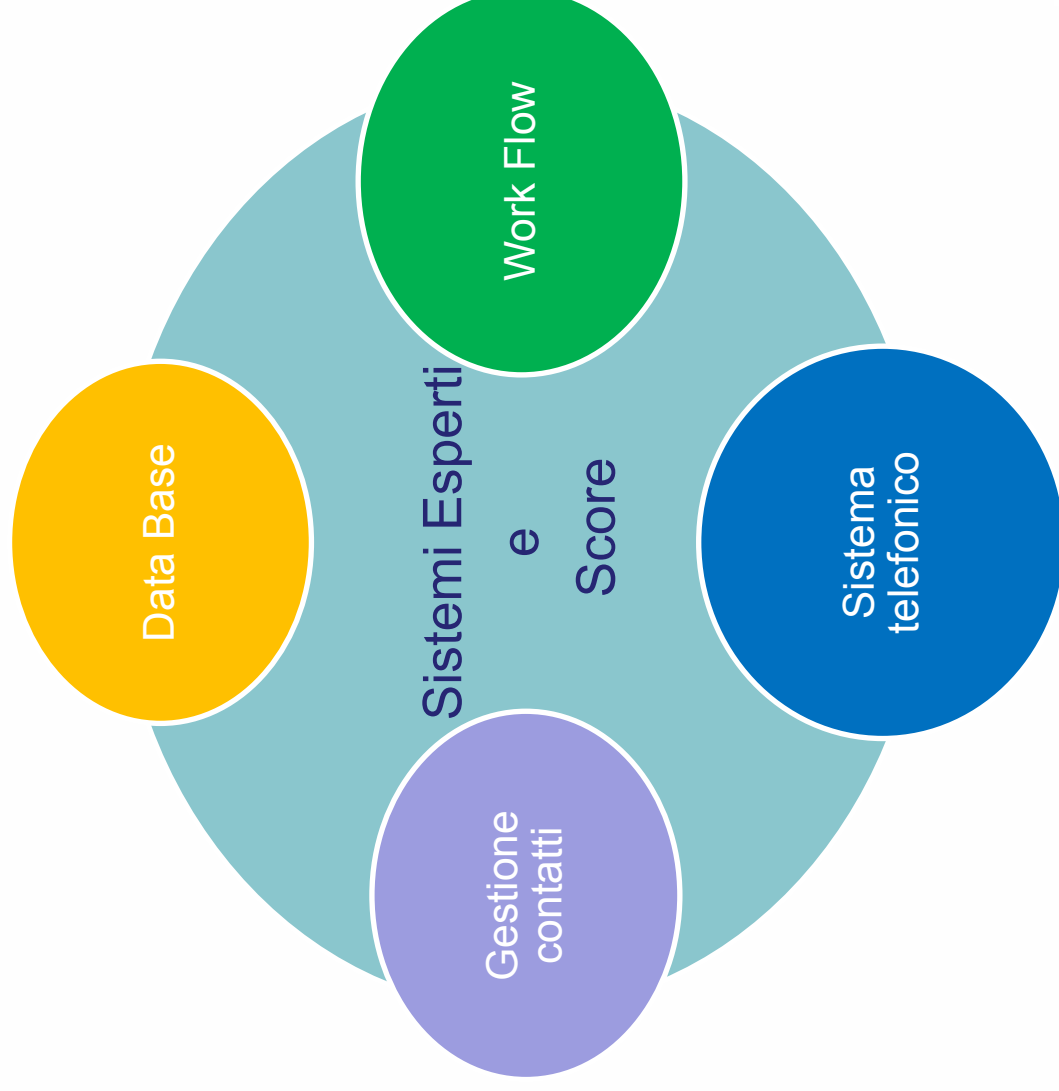
- Clusterizzazione per ritardo
- 1 Piattaforma interna



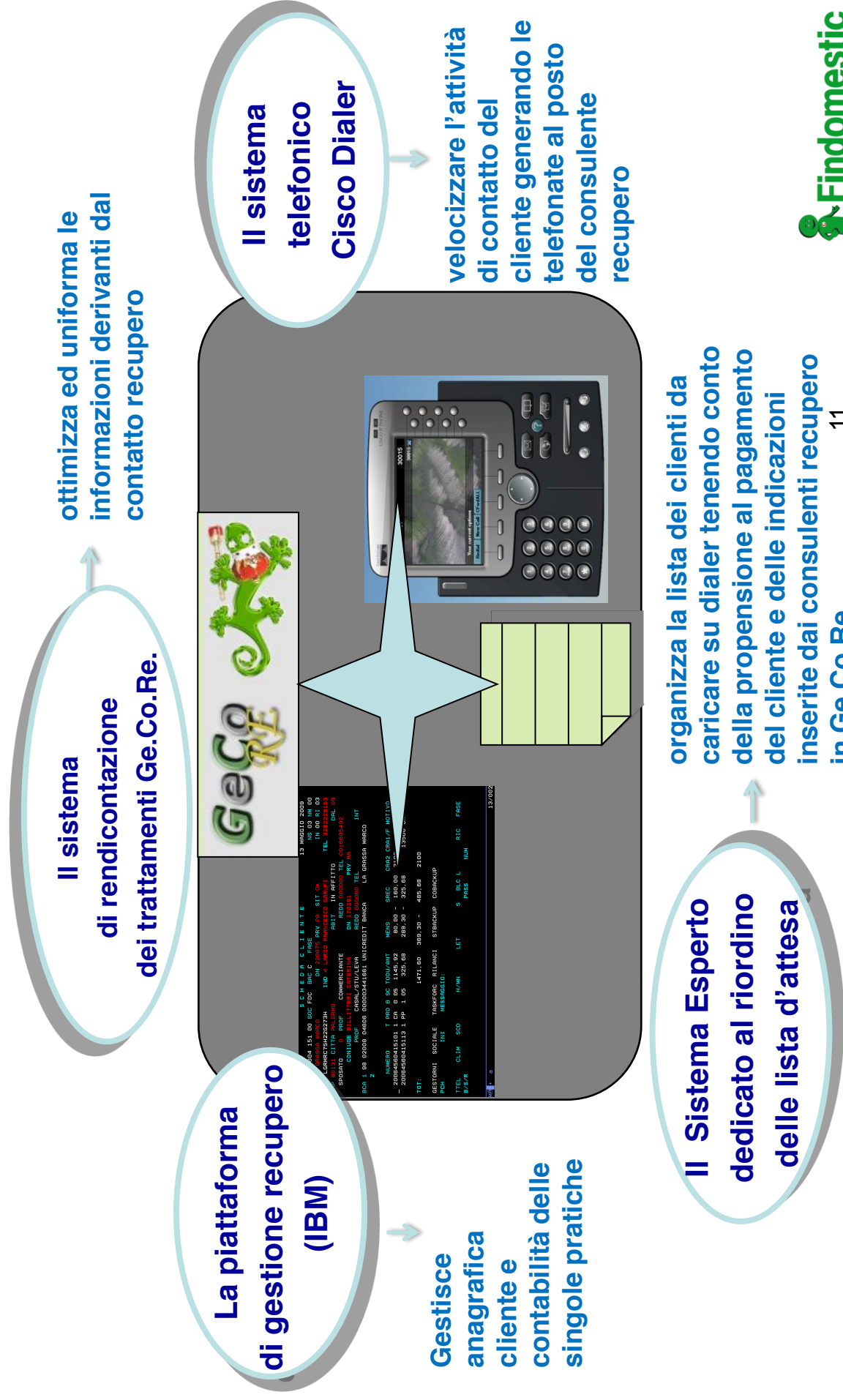
# Il processo attuale: la gestione dei flussi



## Il processo attuale: l'applicativo di gestione



## Il processo attuale: l'applicativo di gestione

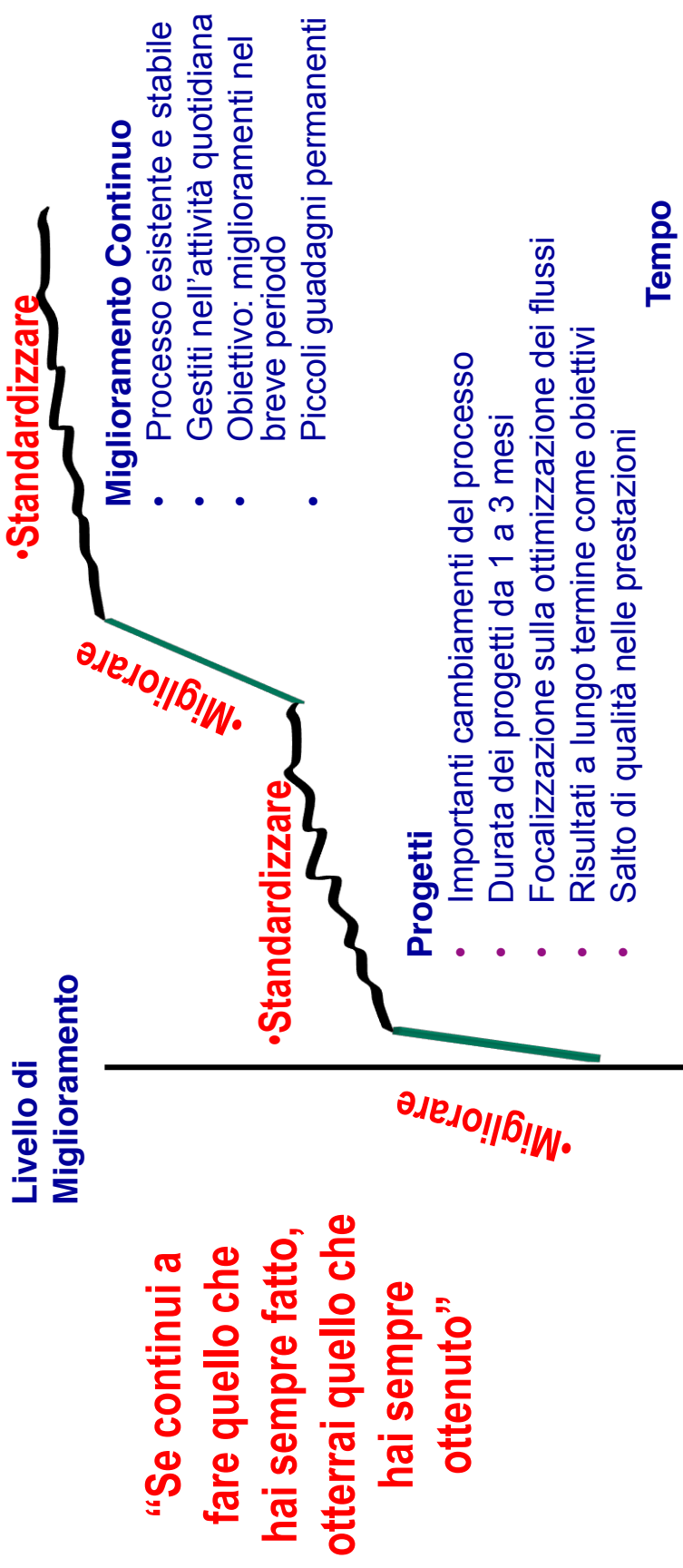




# La nostra evoluzione

# La nostra evoluzione : migliorare i processi operativi (ACE Accrescimento Continuo Efficacia)

- Sviluppare una cultura Sistema Lean (Lean Six Sigma) e diventare Lean è difficile
  - Non perché è complesso
  - Ma perché è diverso
- Richiede un cambiamento del modo di pensare e del modo di gestire al fine di:

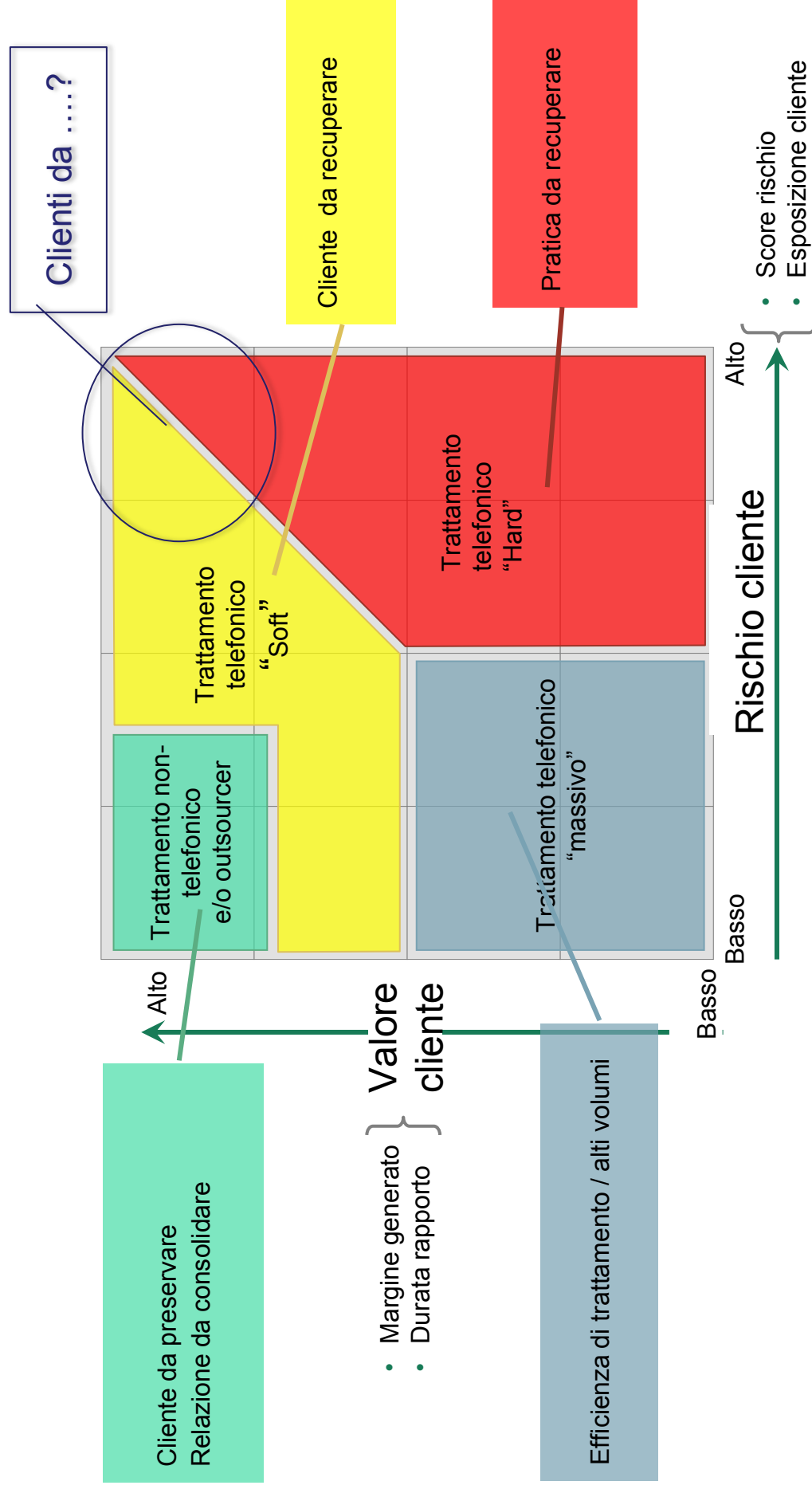


## La nostra evoluzione : sviluppare una cultura Lean



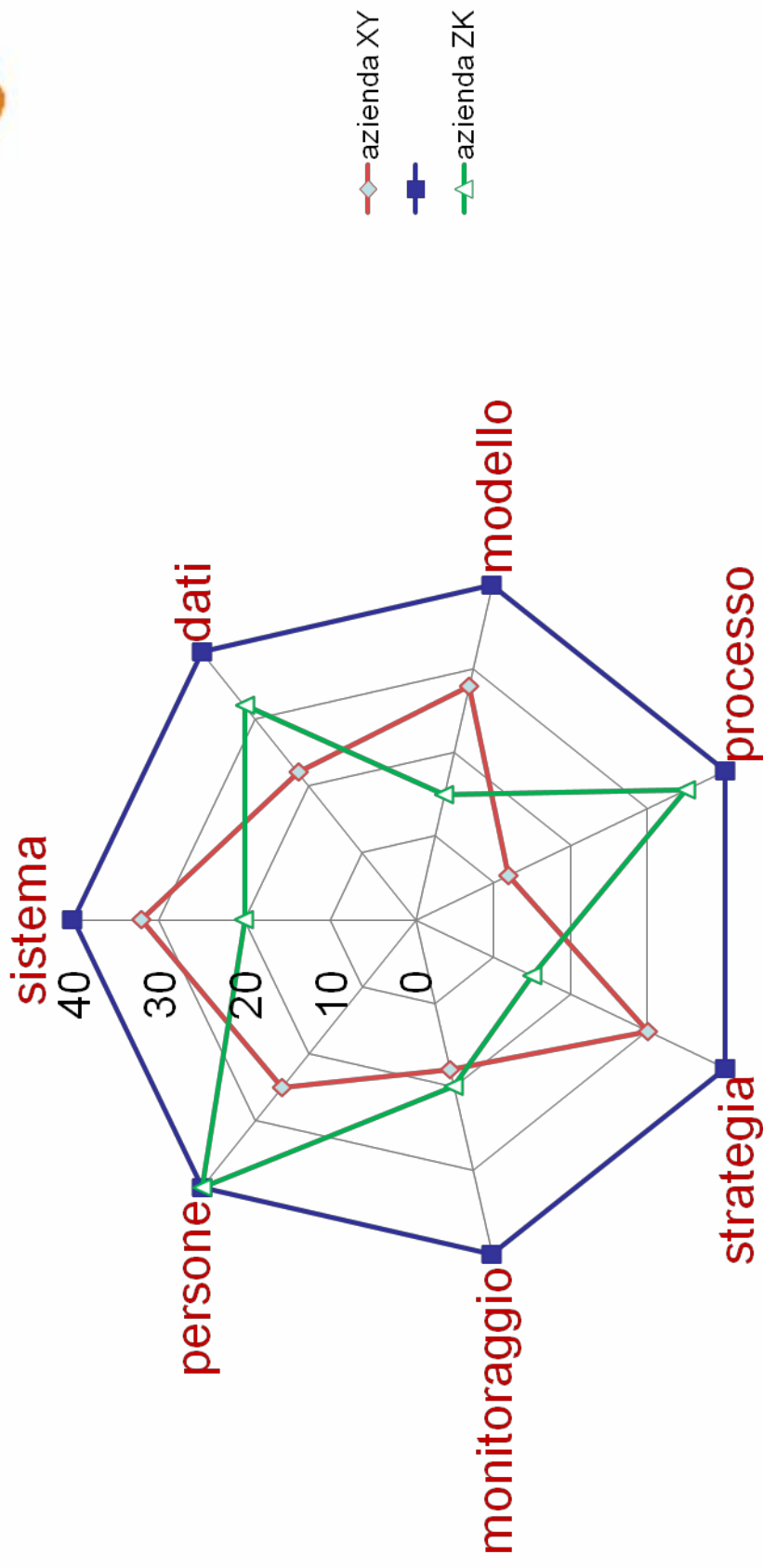
- **Cultura:** è la somma dei comportamenti e delle abitudini lavorative, attese, rinforzate ed apprezzate da un gruppo di persone per un lungo periodo di tempo
  - Eliminazione degli sprechi
  - Lavoro di gruppo
  - Problem Solving
  - Standard visivi
  - Gestione delle prestazioni
  - Verifiche degli standard

# La nostra evoluzione: specializzazione ?!



**ricercare per ciascun profilo identificato il miglior mix in termini di:  
strumenti, trattamenti, competenze e seguito risultati**

## Il sistema più tecnologico di recupero crediti .....







# Grazie per la Vostra attenzione

[m.geneletti@findomestic.com](mailto:m.geneletti@findomestic.com)