



Milano, Rita Hotel Executive 5 Novembre 2009

# Strategie e tecniche di recupero che producono risultati



Sergio Bommarito

Proprietary and Confidential



## OGGETTO

c/c ordinario n° XXX

Riscontro 1 Vs del 01/02/2002 per contestarne il contenuto. La mia posizione debitoria trae origine da un vecchio c/c da voi mantenuto in vita solo per lucrarne esosi interessi e spese. Comunque mi corre l'obbligo di comunicarVi che pur volendo far fronte a tutti i miei debiti, non sono in condizioni economiche tali da poter soddisfare le richieste di pagamento di tutti i miei creditori. Pertanto, essendo oberata di debiti, ogni fine mese metto nei bussolotti le richieste di pagamento dei vari creditori ed estraggo a sorte; il fortunato sarà pagato.

Vi avverto, pertanto, che se insistete nelle Vs richieste, non parteciperete alle prossime estrazioni.

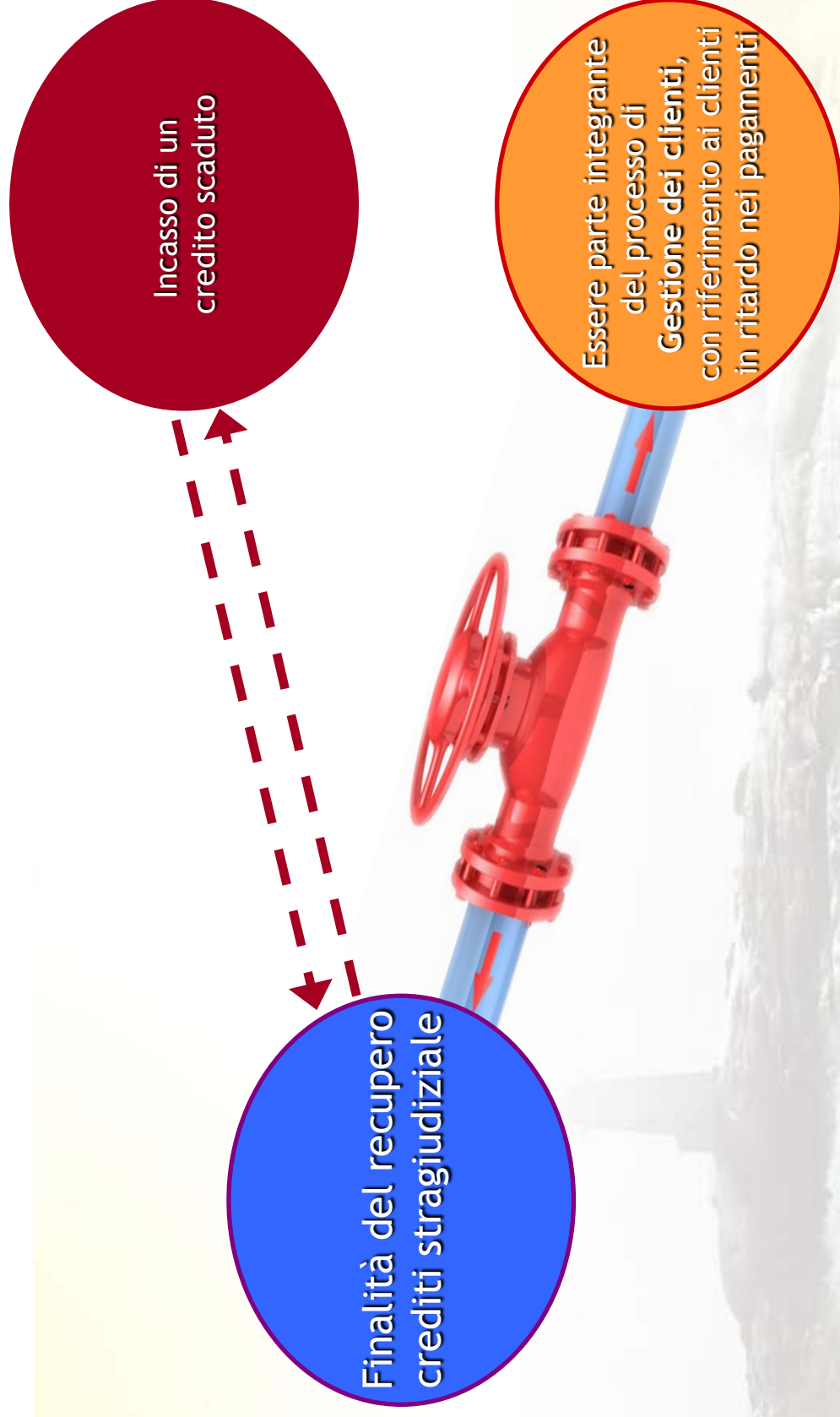
Salerno li 26/03/2002





Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

## Profili evolutivi del recupero



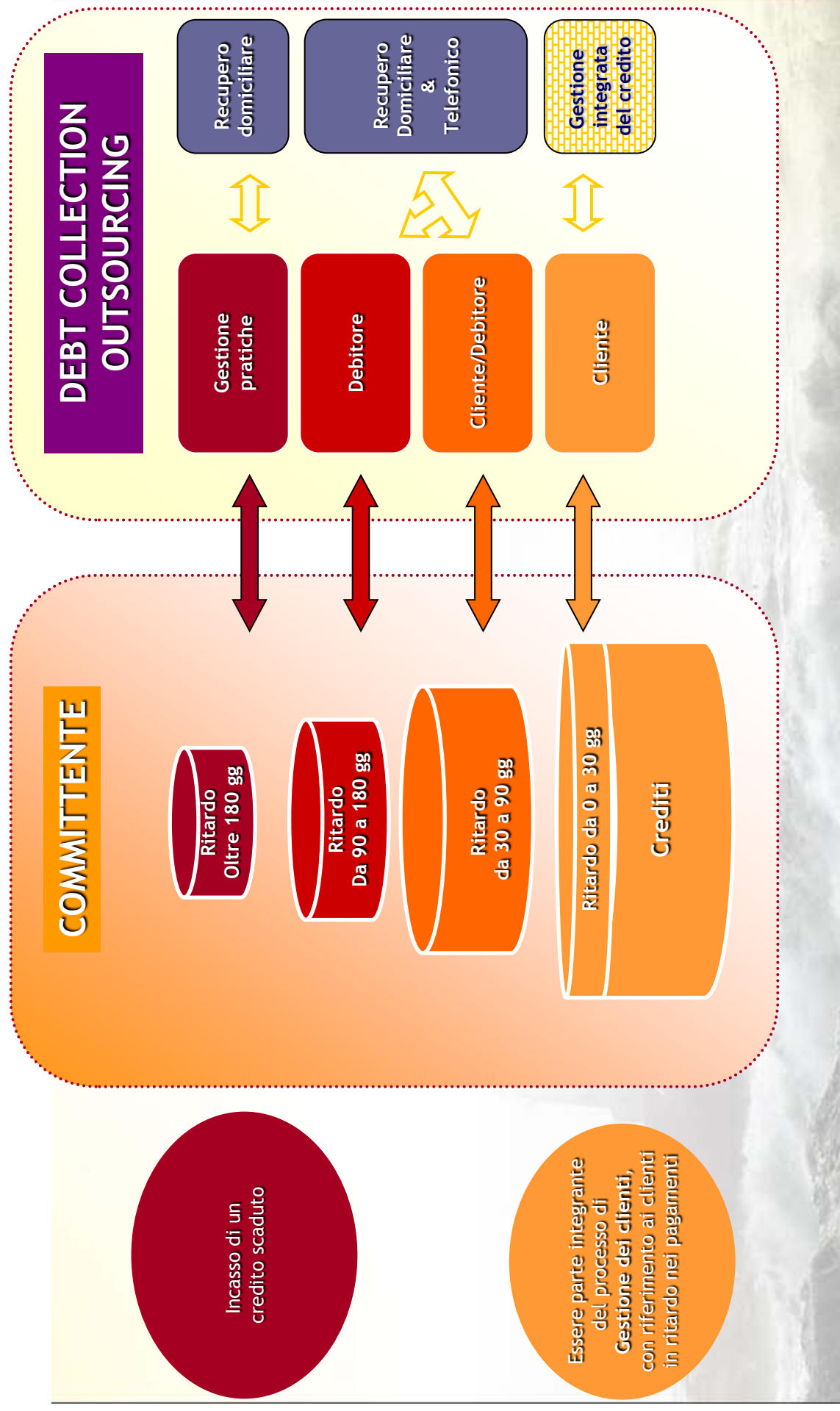
Sergio Bommarito

Strategie e tecniche di recupero che producono risultati



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

# Profili evolutivi del recupero



Sergio Bommarito

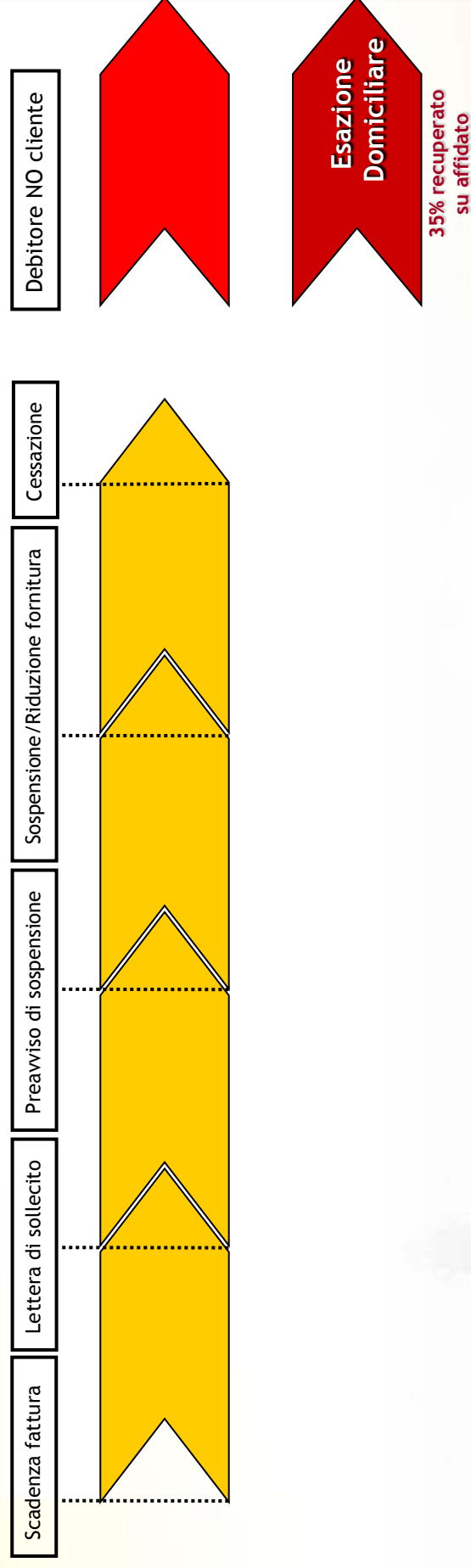


Strategie e tecniche di recupero che producono risultati



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

# Case Study Utilities



Sergio Bommarito

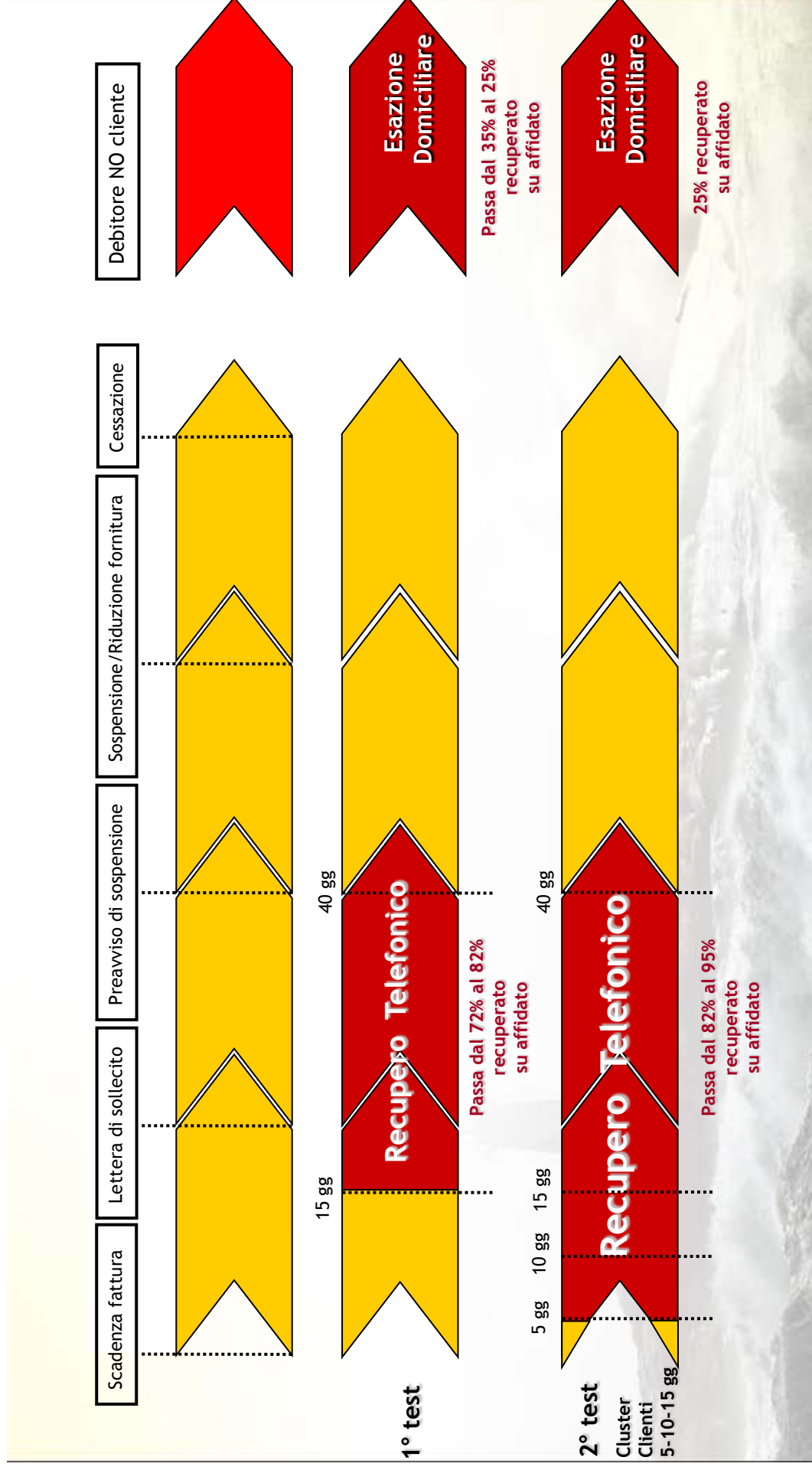
Strategie e tecniche di recupero che producono risultati





Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

# Case Study Utilities



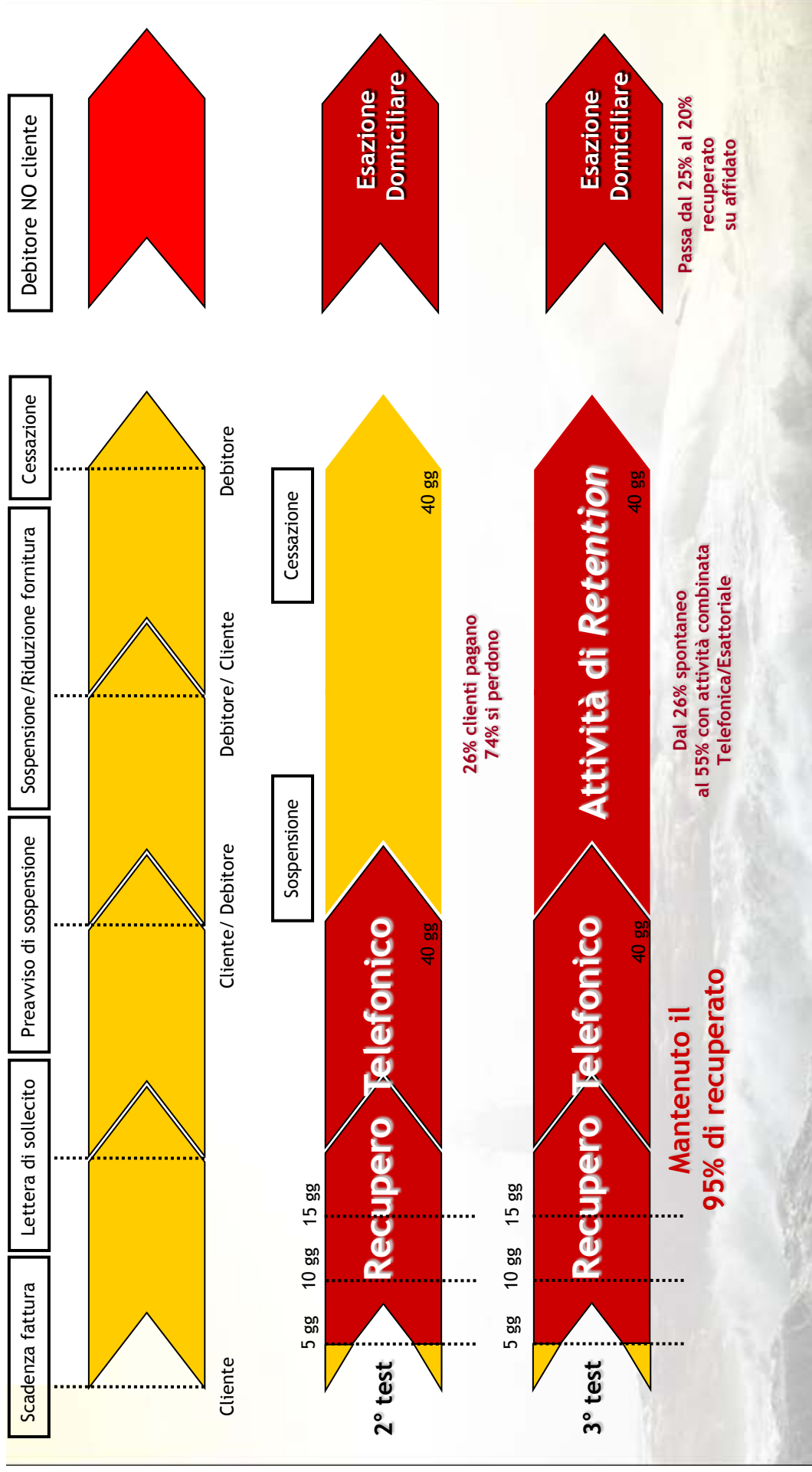
Sergio Bommarito

Strategie e tecniche di recupero che producono risultati



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

# Case Study Utilities



Sergio Bommarito

Strategie e tecniche di recupero che producono risultati

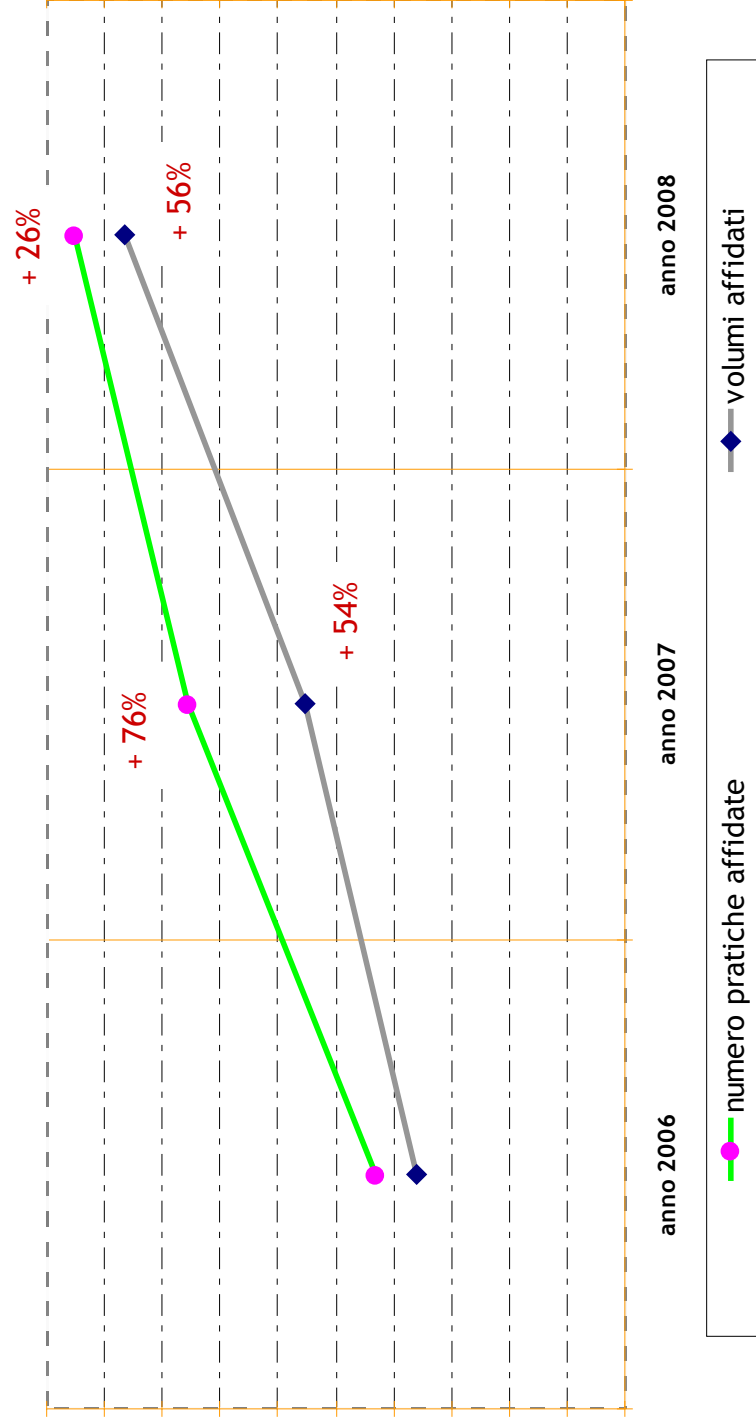


Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

# Case Study Utilities

## Risultati

Evoluzione Numero Pratiche Affidate e Volumi Affidati



Sergio Bommarito

Strategie e tecniche di recupero che producono risultati





Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

## Case Study Utilities

- **Informazioni Commerciali**
- **Valutazione automatica della recuperabilità**
- **Affidamento automatico ad operatore, con simbologia che rende immediatamente e facilmente visibile tutte le informazioni acquisite dai sistemi precedenti**
- **Business Intelligence Sap**
- **Automatizzazione di richieste/risposte da e verso la Committente**



Sergio Bommarito

Strategie e tecniche di recupero che producono risultati

Formazione interna

Sw Recupero domiciliare

Sw gestione servizi IVR

Sistema monitoraggio performance

Sw Gestione del personale

Sistema CRM

Sistema Reclutamento personale specializzato

Phone Collection Center

Sw Recupero telefonico

Mod. Org. Ex 231/2001

Conformità normativa

DPS Privacy

Formazione esterna

Controllo Qualità

Sw formazione e-learning

Controllo rischi aziendali

Informazioni commerciali

Sw Gestione contabilità industriale

Brand management

Bilancio Sociale

Help desk informatico

DPS sicurezza sul lavoro

Controllo rischi connessi a personale esterno

Filiali

Rete esattoriale

Codice deontologico di categoria

Sw archiviazione documentale

Attività Business Intelligence (statistiche)

Sistemi di sicurezza informatica

Piattaforma Business Intelligence (hw+sw)

Controllo di gestione

## Le note del recupero crediti



Le meno “note” ma fondamentali: *Intangible Assets*

1. Capitale Umano
2. Proprietà Intellettuale
3. Know How
4. Capitale relazionale esterno
5. Clima aziendale

