Czas na Faktoring Experience

Łukasz Libuda (Customer Advisory Manager, Risk Practice, SAS Institute)
Robert Kożuchowski (Banking & Insurance Line of Business Director, Execon One)

sas execon.

Faktoring dzisiaj

Spowolnienie wzrostu obrotów Faktorów

Obniżenie wartości zamówień, spadek średniej wartości faktury

Globalna sytuacja na rynku, czuć spowolnienie, nowe regulacje np. ESG i KSEF

Wzrost świadomości Klientów nt. usług faktoringowych

Konieczność skrócenia procesów dla Klienta

Zwiększone ryzyko Kontrahentów

execon.

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

“

Nasz udział rynkowy wynosi aktualnie prawie 20% i nie planujemy go za wszelką cenę zwiększać. Naszym celem biznesowym jest maksymalne **wydłużenie naszej relacji z klientem**. Chcemy, żeby minimum 75% z nich współpracowało z nami ponad trzy lata. I dlatego też nasz kierunek rozwoju jest nakierowany na **maksymalne uproszczenie procesu kredytowego** oraz możliwość samodzielnego pozyskiwania informacji, bez udziału opiekuna w naszej firmie.

Paweł Kacprzak, członek zarządu BNP Paribas Faktoring

Faktoring Experience: jak możemy w tym pomóc

Service Design

Optymalnie zaprojektowane usługi faktoringowej nastawionej na doświadczenie Klienta

Inteligentne rozwiązania time-to-decision

Inteligentne rozwiązania analityczne do automatyzacji procesów, podejmowania decyzji i oceny ryzyka

execon.

sas

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Service Design

- User-Center driven approach (experience)
- Co-design approach – things done with people
- Possbility focused (include problem)
- Focused on the positive – asset based what works
- Constant learning
- Bottom Up
- Process optymalisation (include Lean)
- Focus on Employe Experience (EX)
- Drive innovation

Lean

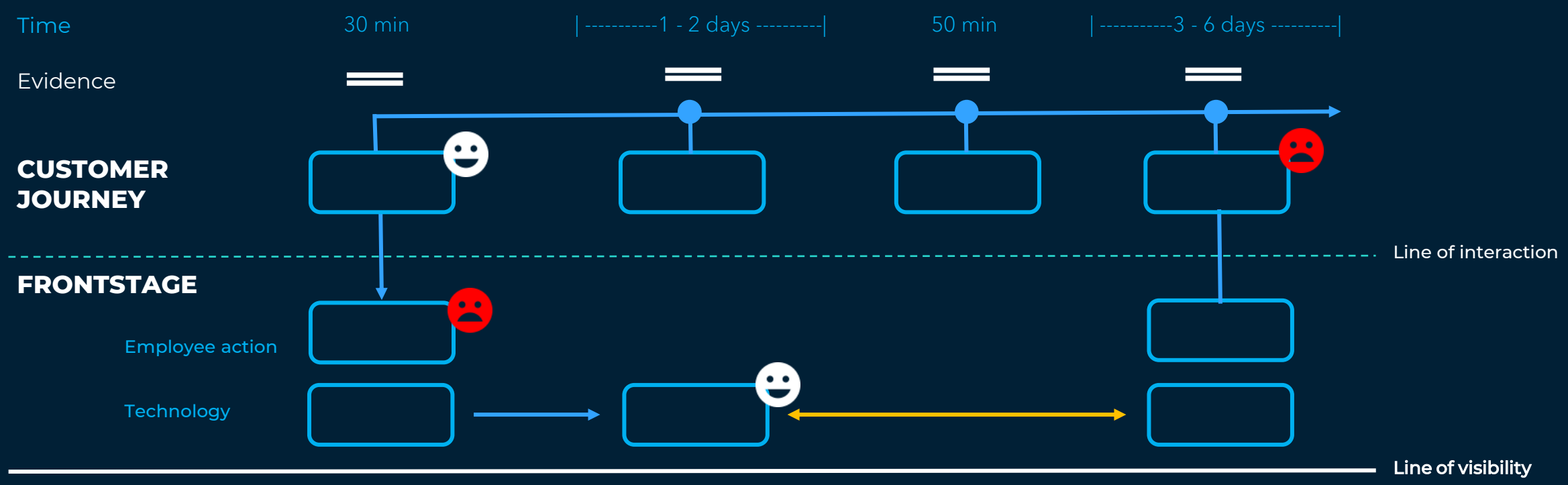
- Organisation Process driven
- Problem focused
- Management driven – things done to staff
- Constant learning
- Top Down

execon.

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

sas

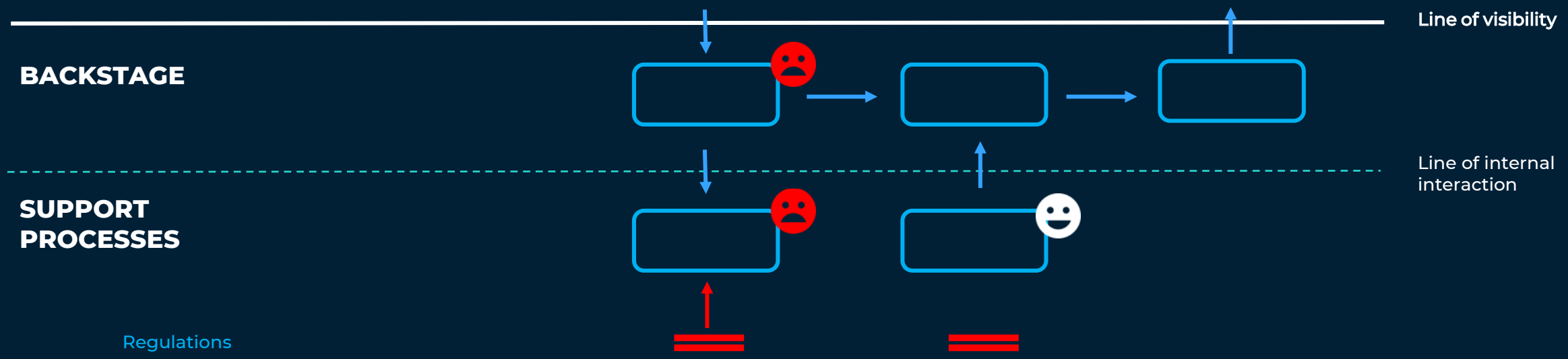
Customer's perspective on the service



execon.

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Employee's perspective on the service



execon.

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

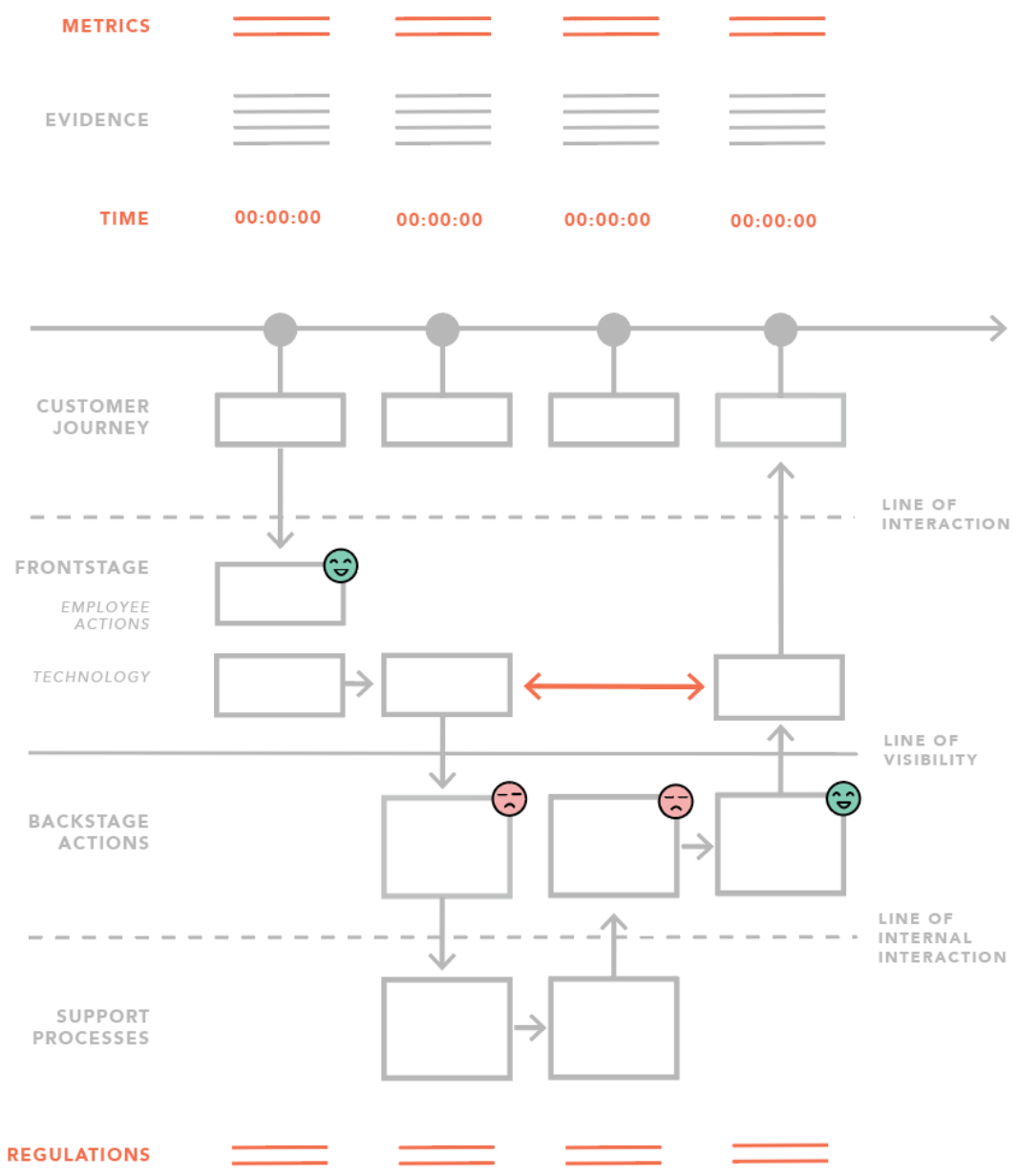
Service Design definition

Help organizations see the **big picture** of how a service is implemented by the company and used by the customers. They pinpoint dependencies between employee-facing and customer-facing processes in the same visualization and are instrumental in **identifying pain points**, optimizing complex interactions, and ultimately **saving money** for the organization and **improving** the **experience** for its customers.

NN/g

Source: Nielsen Norman Group

SERVICE BLUEPRINT *Additional Elements*



Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

"Bad experiences are driving customers away—faster than you think."

PwC, Future of CX

"Customers generate revenue. Employees drive the customer experience."

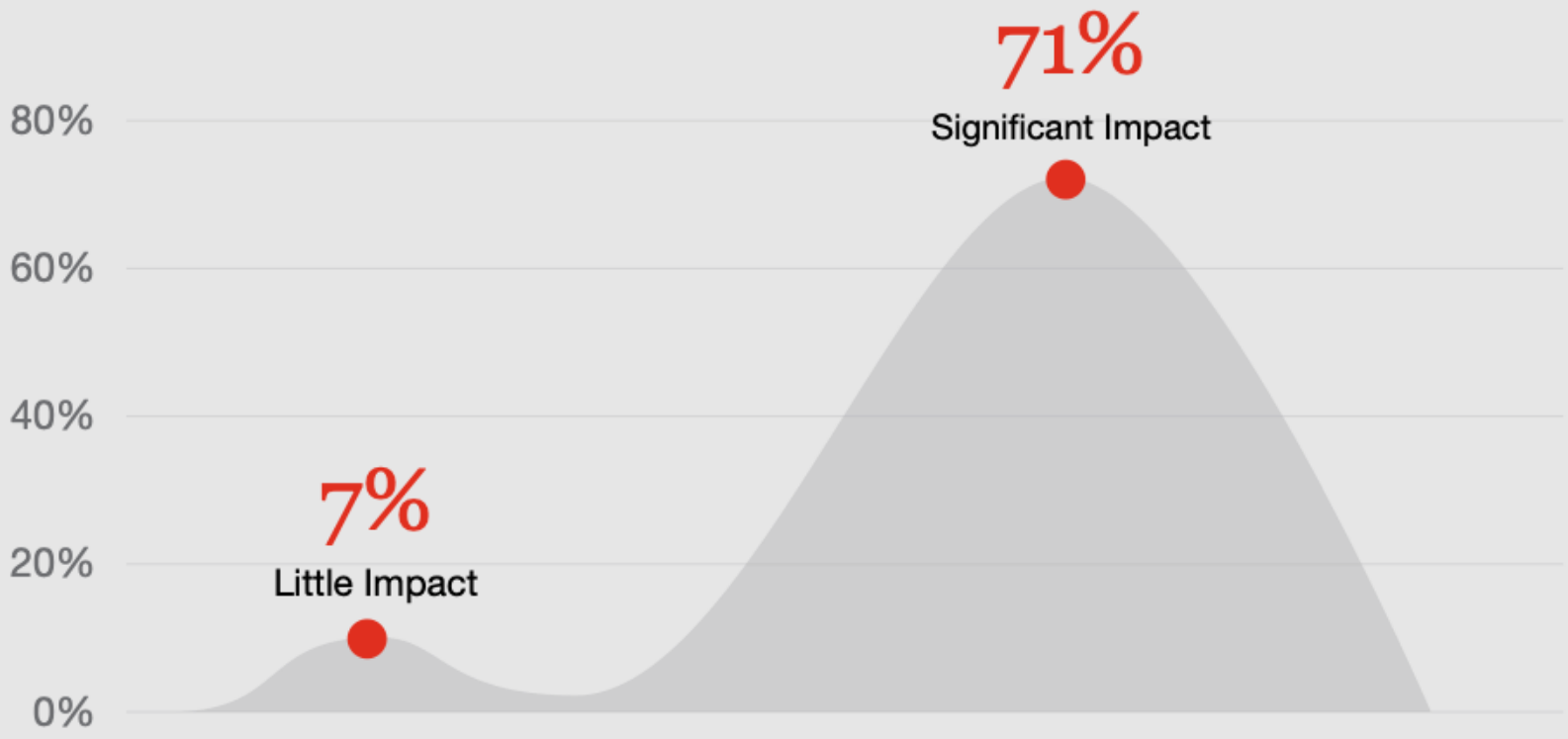
Harward Business Review, How Employee Experience Impacts Your Bottom Line

execon.

sas

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Figure 9: Employees have a significant impact on experience



Q: How big of an impact do a company's employees have on your overall customer experience?
Source: PwC Future of Customer Experience Survey 2017/18

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Why?

Improvement in customer service costs

+23%

Improvement in average sales cycle

+16%

Employee Engagement eNPS

+14%

Return on marketing investment (ROMI)

+10%

Revenue from customer referrals

+10%

Revenue from cross-sell and up-sell

+5%

Number of positive social media mentions

+4%

Source: *Customer Journey Mapping: Lead the Way to Advocacy*, **Aberdeen Group**

”Technology can’t solve experience problems. It’s only an enabler.”

PwC, Future of CX

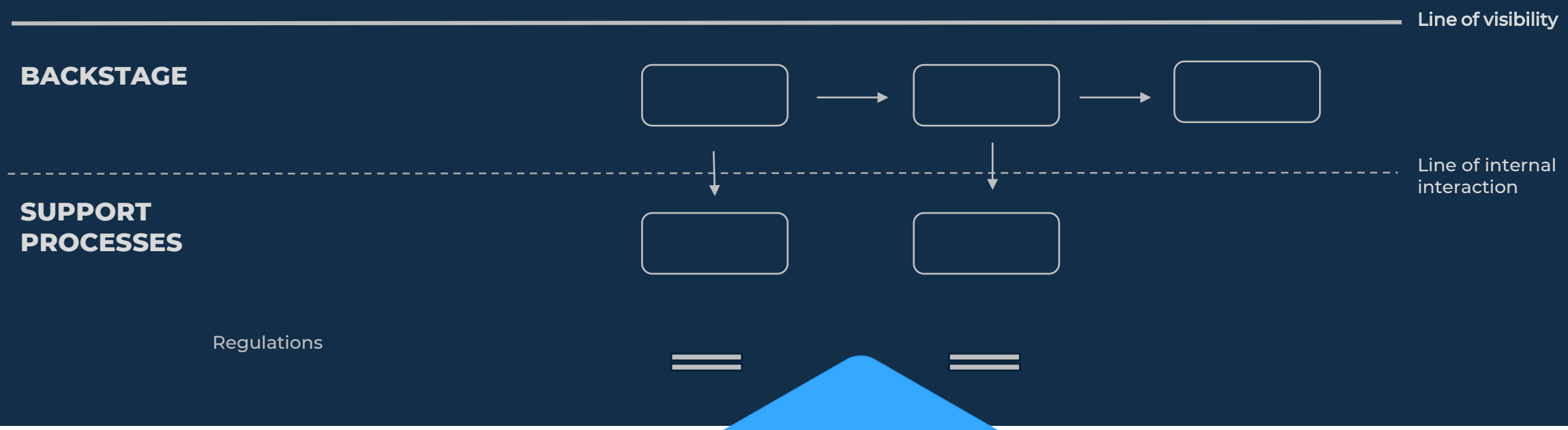
”Companies that invest in and deliver superior experiences to both consumers and employees are able to charge a premium of as much as 16% for their products and services.”

Harvard Business Review

execon.

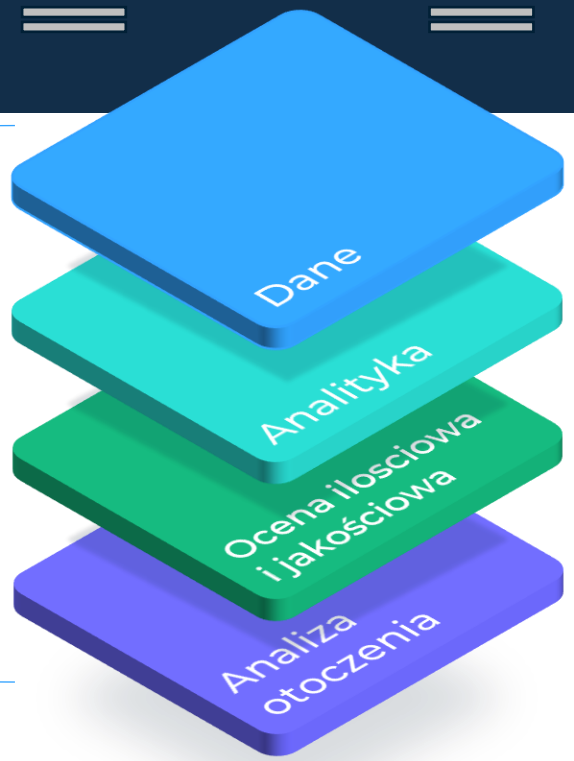
sas

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.



Silnik decyzyjny

Inteligentne rozwiązanie wspierające procesy podejmowania decyzji



EWS

Systemy wczesnego ostrzegania monitorujace dane i otoczenie

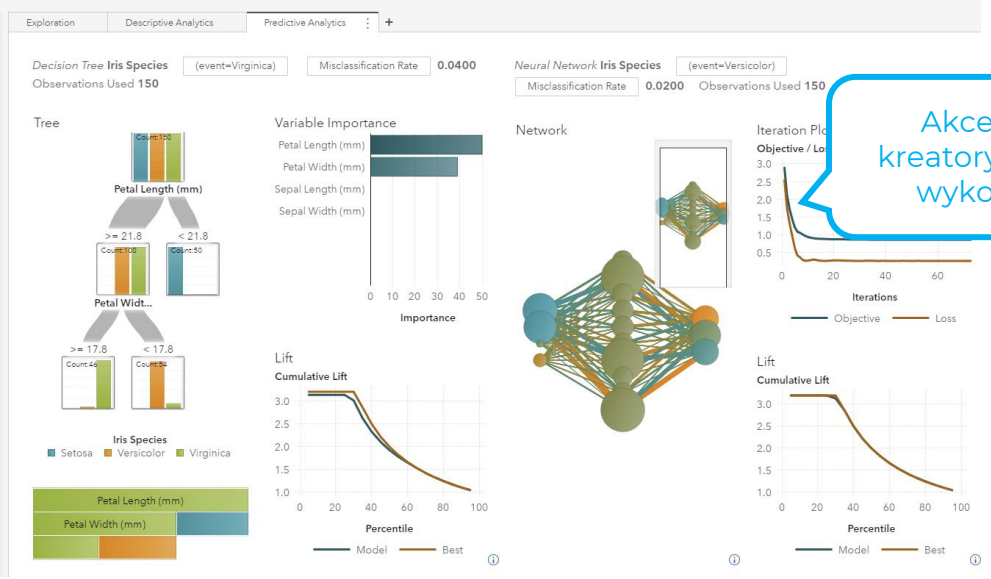
execon.

sas

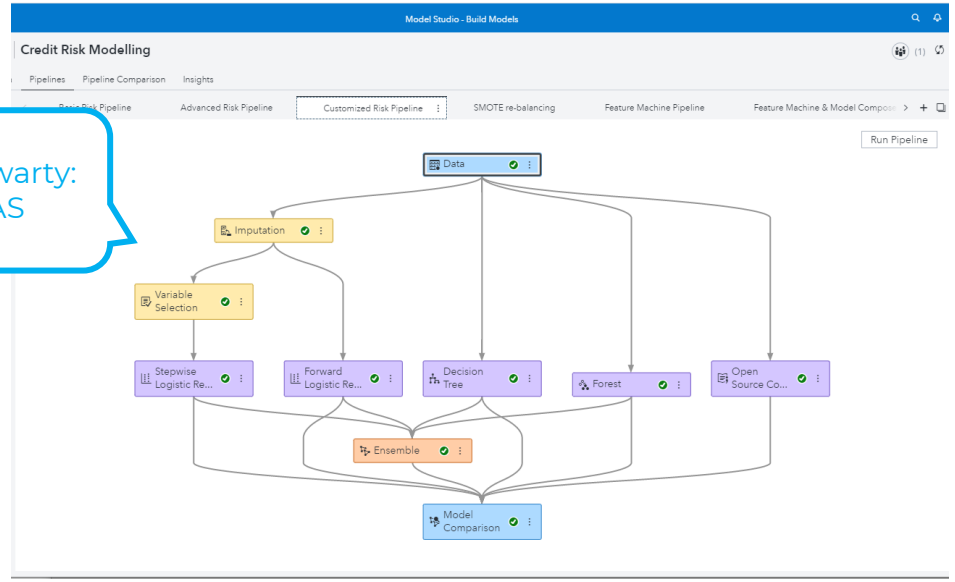
Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Analityka AI/ML dostępna i łatwa do użycia jak nigdy…

- Podejście interaktywne i programistyczne do tworzenia modeli
- Wsparcie użytkownika: akceleratory i kreatory gotowe do wykorzystania
- Integracja różnych danych: wewnętrznych oraz zewnętrznych (np. ESG Score)
- Pełen ekosystem cyklu modeli analitycznych – Model Governance



Akceleratory i kreatory gotowe do wykorzystania

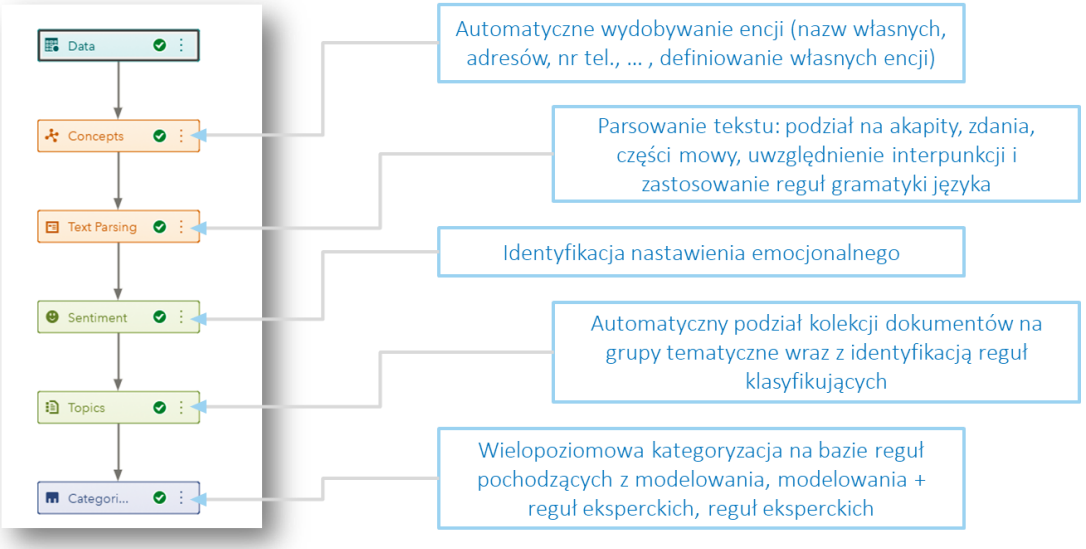


Język modeli otwarty: R, Python, SAS

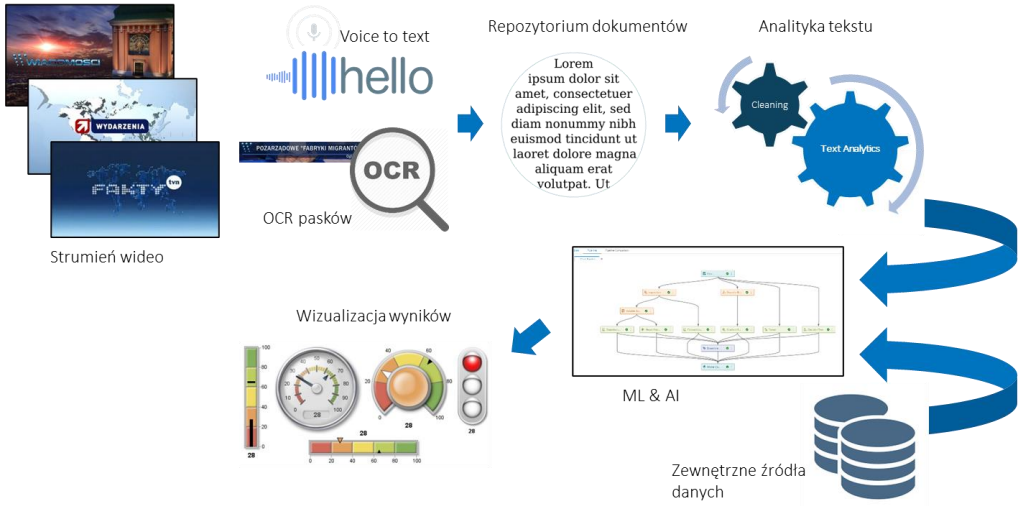
Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Wszystkie dane „do jednego garnka”

- Eksploracja wszystkich danych ustrukturyzowanych oraz nieustrukturyzowanych z www (text mining – analiza tekstu)
- Analiza sentymentu i nastawienia emocjonalnego na bazie komentarzy lub najnowszych wiadomości z www, w tym monitoring mediów
- Predykcja, podejmowanie decyzji



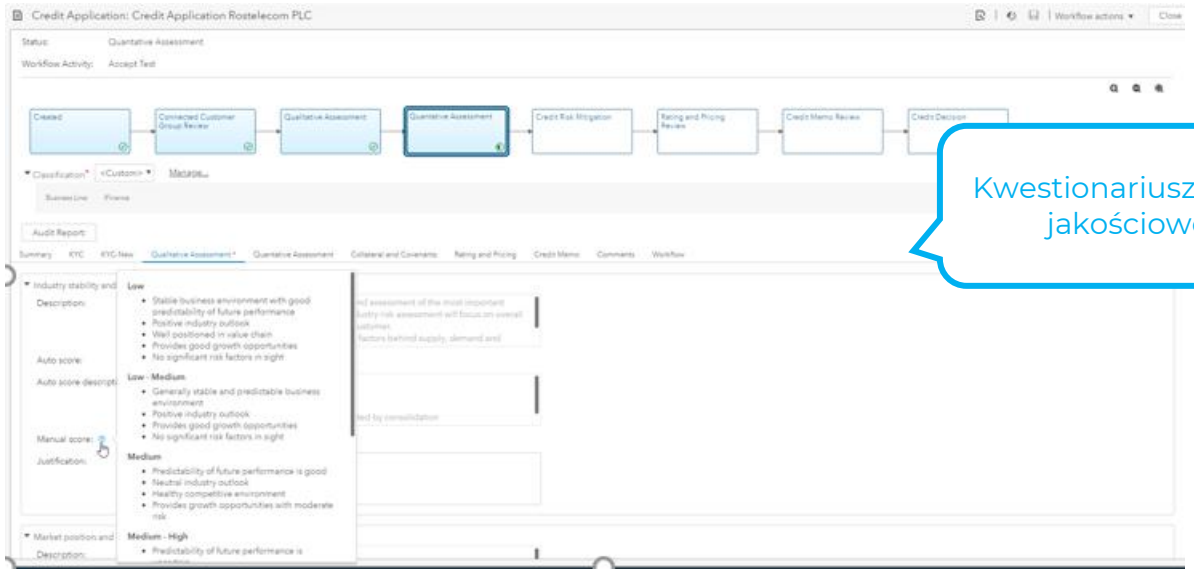
Monitoring Mediów

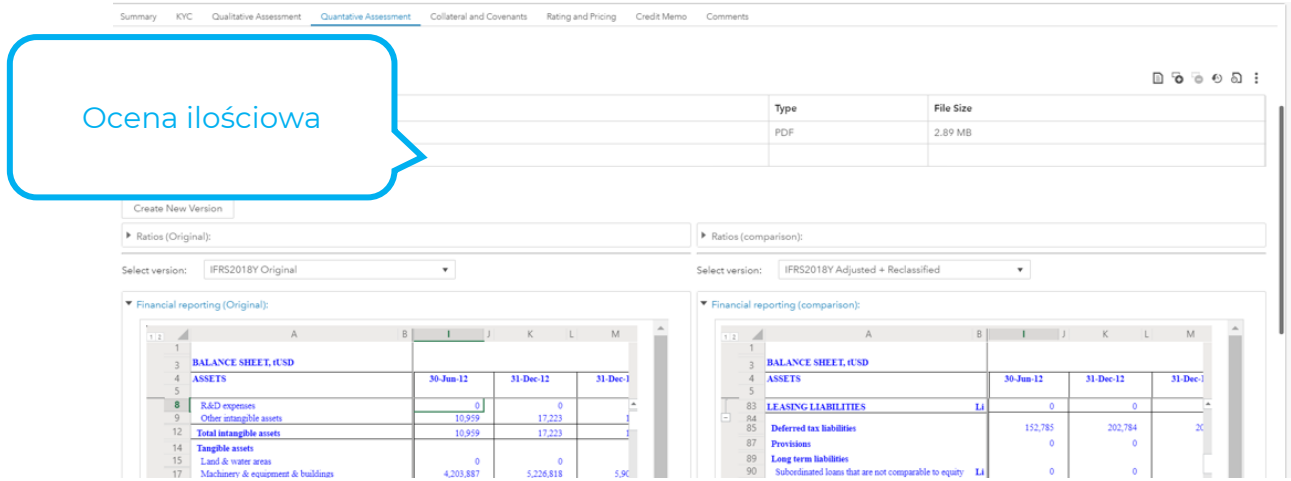


Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Ocena jakościowa i ilościowa

- Ocena jakościowa:
  - Na bazie kwestionariuszy
  - Zestaw pytań dostosowany do branży
- Ocena ilościowa:
  - Na bazie sprawozdania finansowego, bilansu, itp.
  - Elastyczna definicja wskaźników finansowych
- Dochodzą również nowe zbiory danych jak PSD2 oraz dane dot. ESG



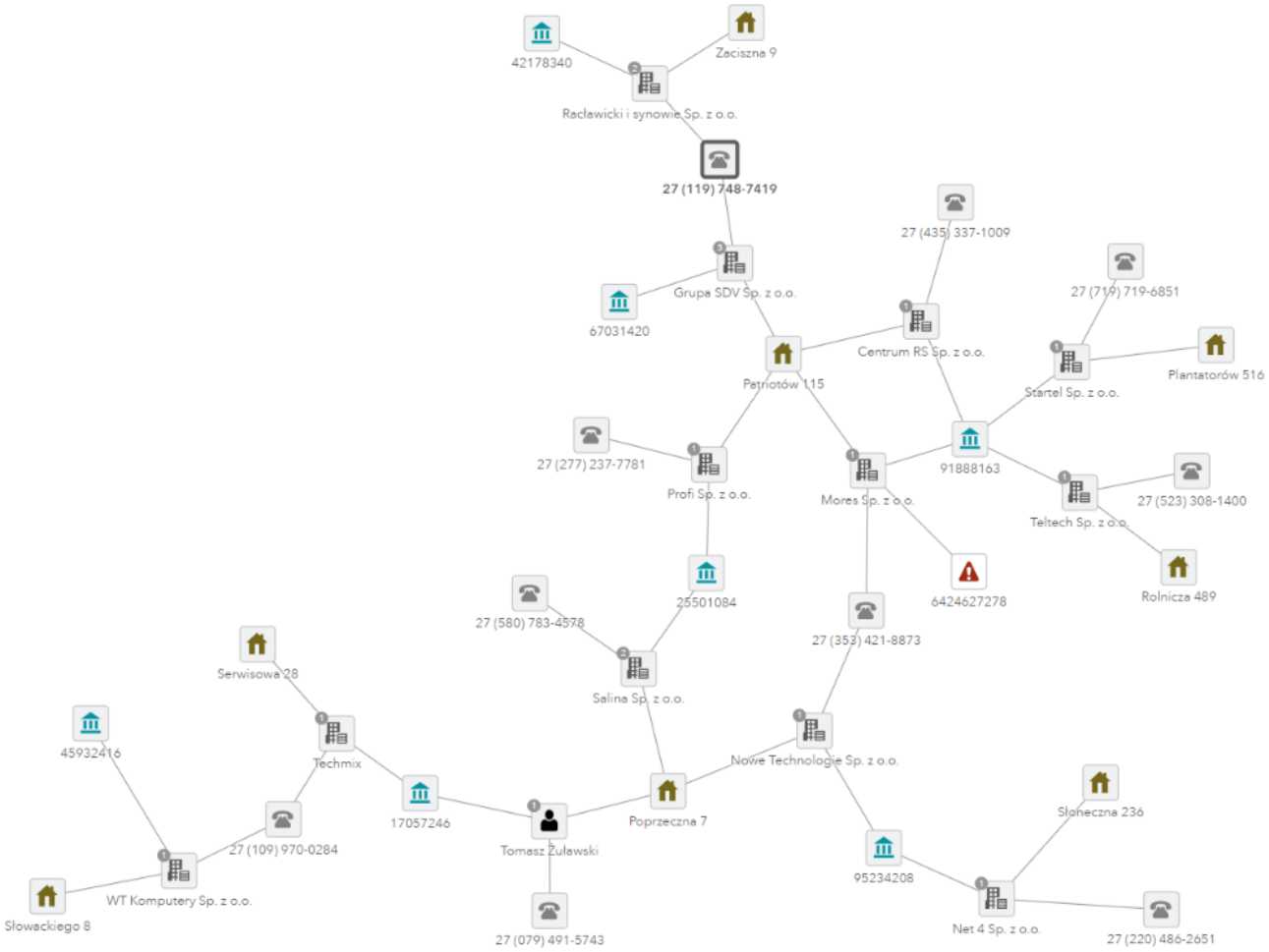


Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Analiza sieci powiązań: Klient i jego otoczenie

Typy obiektów:

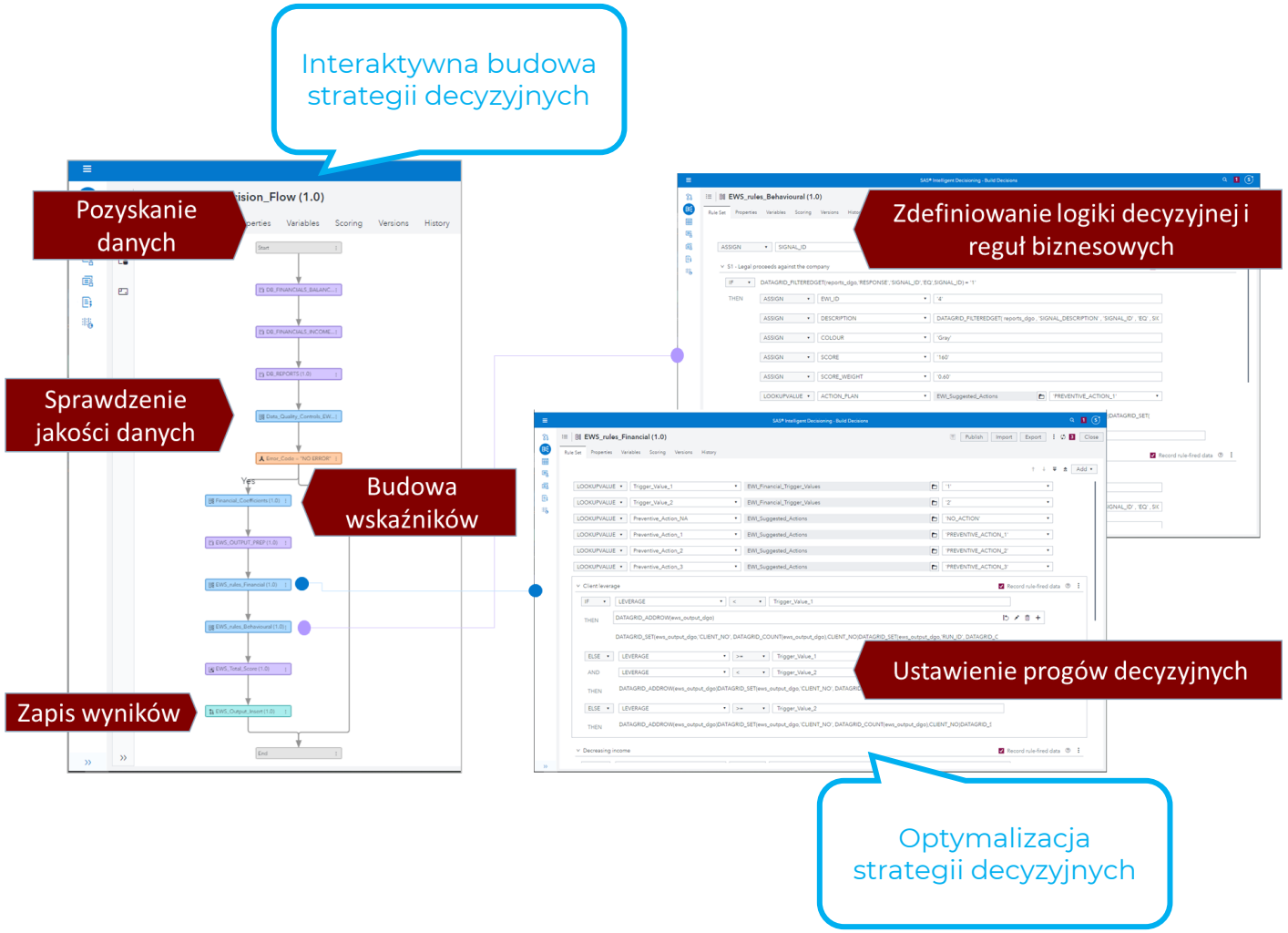
- Właściciel/Członek zarządu/CEO
- Podmiot/Kontrahent
- Kontrakt/Umowa/Zobowiązanie
- Bank/Konto
- Adres email
- Siedziba/Adres
- Telefon/



Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

Inteligentny silnik decyzyjny

- Interaktywna budowa strategii decyzyjnych
- Integracja źródeł danych (wewn. + zewn), systemów, modeli analitycznych i reguł biznesowych
- Wykorzystanie modeli analitycznych (OpenSource, SAS)
- Automatyzacja procesu
- Analizy what-if oraz scenariuszowe
- Pełna ścieżka audytowa
- Testowanie na danych pojedynczych i paczkach danych



Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

System Wczesnego Ostrzegania

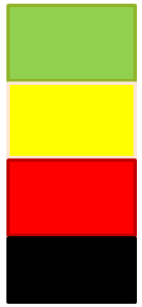
- Gromadzenie i analiza wszystkich dostępnych danych
- Kategoryzacja klientów oraz generowanie alertów w czasie rzeczywistym
- Wykorzystanie analizy tekstu dla danych nieustrukturyzowanych i dokumentów
- Analityczne AI/ML wsparcie procesu, samouczące się modele analityczne
- Kokpit z alertami
- Możliwość natychmiastowego podejmowania działań, np. blokowanie otwartych limitów

Elastycznie definiowane reguły biznesowe

	Sygnały Przykłady	Znaczenie Dot. wpływu na pogorszenie się zdolności kredytowej
Triggers (zdarzenia)	o Negatywne informacje/PR w mediach o Klient nie dostarczył sprawozdania finansowego od >30dni o Śmierć Klienta (SME)	Odpowiedź binarna: TAK/NIE, 1/0
Reguły biznesowe (np. bazujące na aktualnej polityce)	o Spadek wskaźnika płynności bieżącej o Zmniejszenie sumy aktywów netto w ciągu roku o Ciągłe opóźnienia w płatnościach o Roszczenia sądowe do klienta	Przedziały: >30%/>50% >5 dni/>30 dni
Modele predykcyjne	o Modele transakcyjne o Modele behawioralne o Modele przewidujące etapy lub strefy problemowe o Modele niewypłacalności (z uwzględnieniem czynników makro)	Skala: Strefa1/2/3, Zielona/żółta/czerwona/czarna + bardziej granularny podział

Kategoryzacja Klientów
Od sygnałów po alerty

Optymalizacja proesu



- Dalszy cykliczny monitoring (EWS + monitoring finansowy)
- Propozycje automatycznej restrukturyzacji (+ uwzględnienie dużych ekspozycji), watchlist
- Watchlist, szczegółowa analiza credit assessment, aktualizacja wskaźników finansowych, komunikacja z Klientem
- Wypracowanie strategii odzyskiwania wraz z klientem lub wejście w default i dalsza windykacja

W zależności od kategorii ryzyka EWS i segmentu klientów działa w pełni zautomatyzowany lub częściowo ręczny proces workflow

Optymalizacja strat kredytowych

Ostrzeżenie generowanie z odpowiednim wyprzedzeniem
↓
Weryfikacja historii współpracy z Klientem, analiza zachowania Klienta vs grupy porównawczej
↓
Koncentracja na czynnikach powodujących pogorszenie zdolności kredytowej
↓
Omówienie z Klientem możliwych ofert restrukturyzacji

Możliwe kroki zaradcze (przykłady):

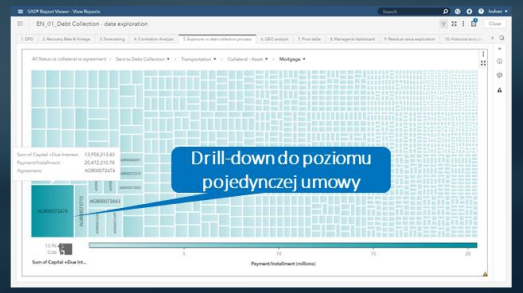
- zmiany zapisów umownych,
- zmiana finansowych warunków współpracy,
- żądanie dodatkowego zabezpieczenia

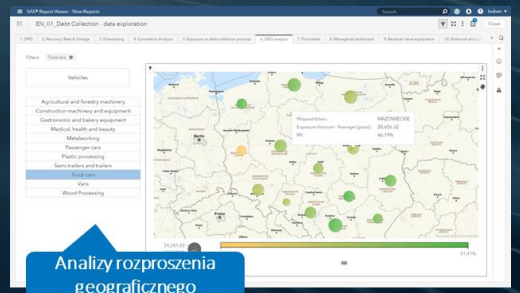
Elastyczne określenie progów SWO

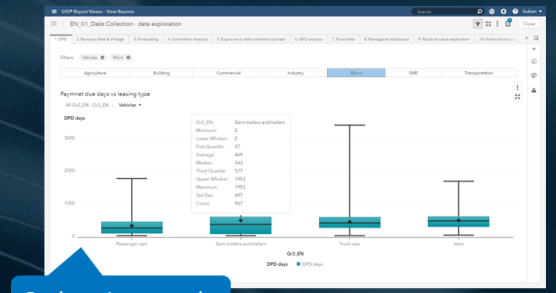
Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

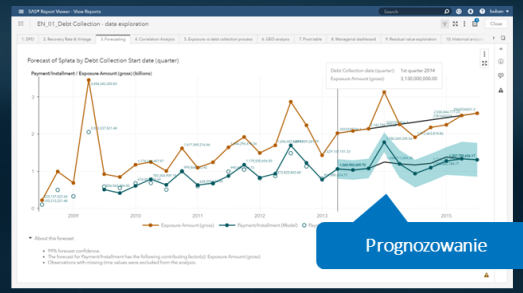
Interaktywna eksploracja danych, wizualizowanie i raportowanie

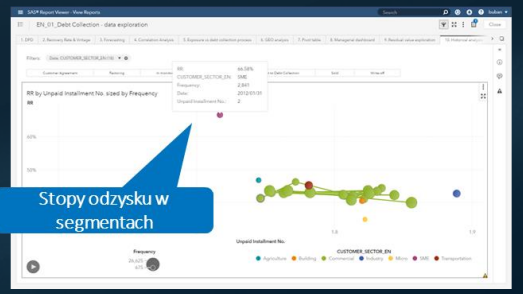
- Budowa raportów i eksploracja danych bez kodowania (no-code)
- Współdzielenie wizualizacji, alertowanie, komentowanie wyników
- Dostępność danych i wyników real-time, również na urządzeniach mobilnych

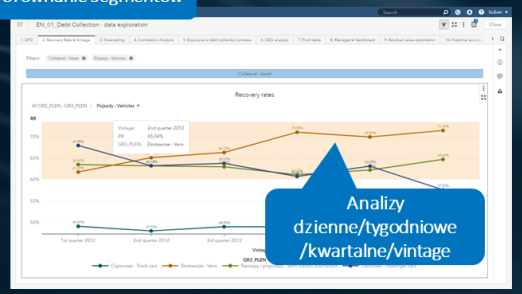


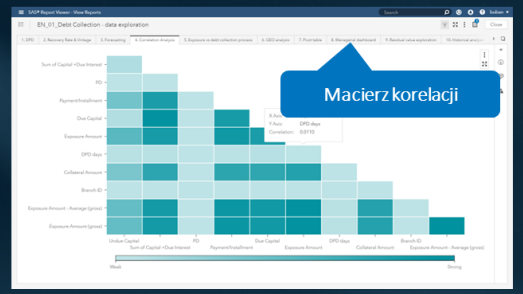




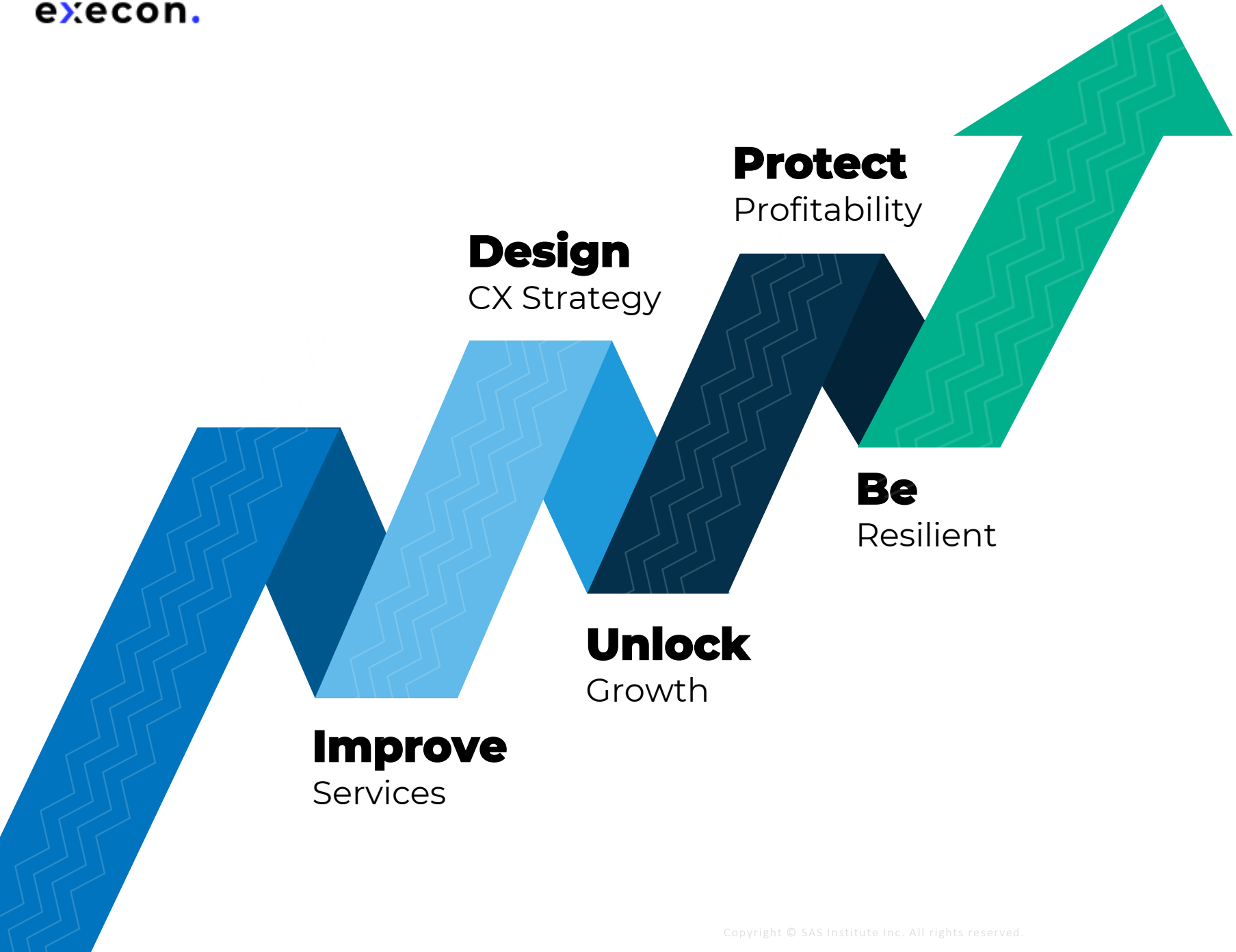








execon.



"Our conclusion: superior CX drives superior revenue growth."

Harley Manning, Forrester

"Customers who had the best past experiences spend 140% more compared to those who had the poorest past experiences."

Peter Kriss, Harvard Business Review

"Drive Loyalty and Growth With an Effective, Sustainable CX Strategy."

Gartner

sas

Copyright © SAS Institute Inc. All rights reserved.

XIV Międzynarodowy
Kongres Faktoringu

19 września 2023 r.
Crowne Plaza Warsaw - The Hub

Prezentację
pt. **"Czas na Faktoring Experience"**
poprowadzą

Łukasz Libuda
Customer Advisory Manager,
Risk Practice, SAS Institute

Robert Kożuchowski
Banking & Insurance Line
of Business Director, Execon One