



EXPERIAN **INNOVATION FORUM** 2019  
LA DATA AU SERVICE DE  
**L'INNOVATION**

24 octobre | Hôtel Le Casablanca, Maroc



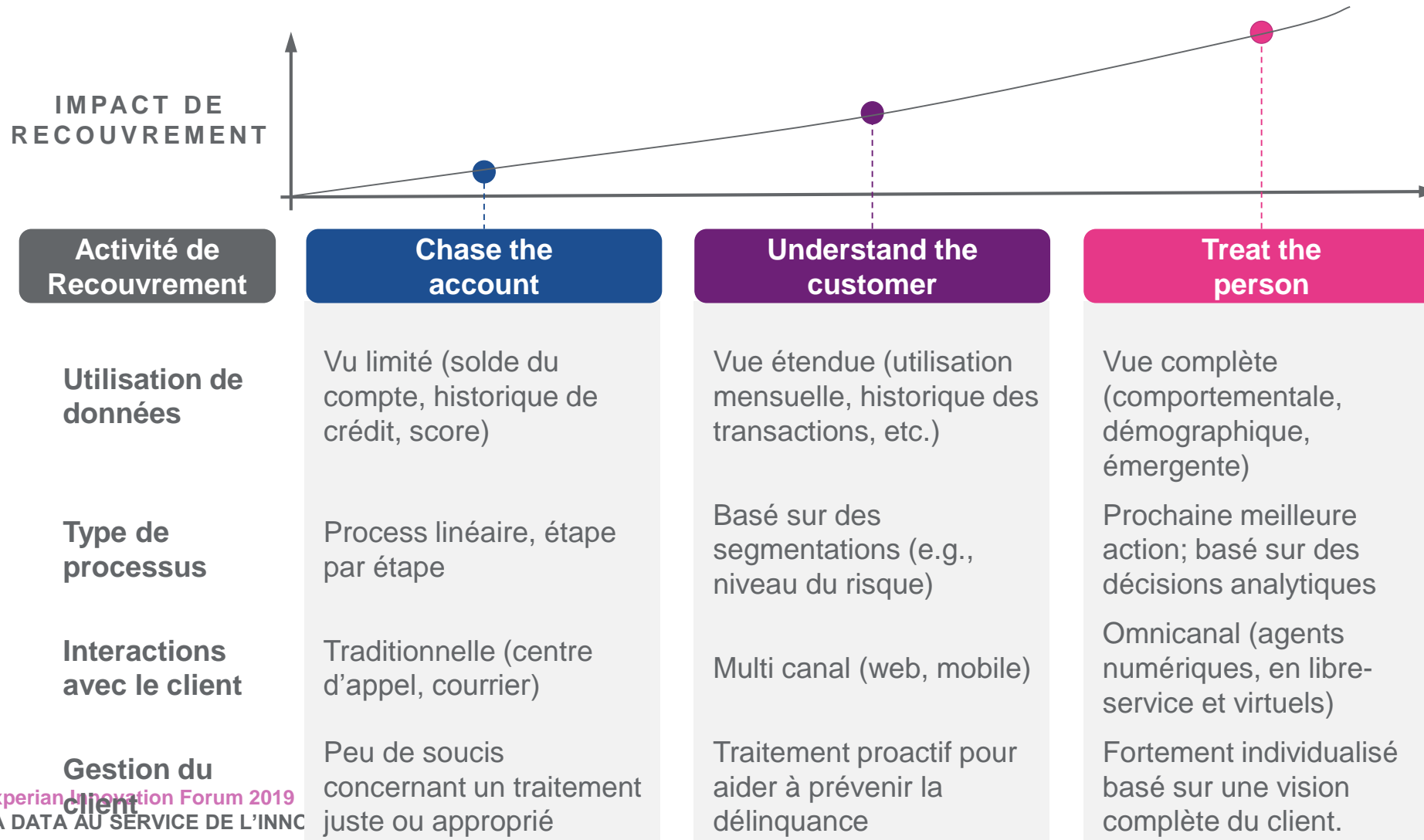


# Les dernières tendances dans le recouvrement

Wim Heirman - Senior  
Business Consultant,  
Experian



# Le recouvrement centré sur le client



# Composants d'une fonction de recouvrement moderne



## Data

### Actifs internes

- Dette actuelle
- Dette précédente
- Comportement de paiement
- Information de vérification de crédit
- Surveillance de l'utilisation

### Données externes

- Endettement total
- Revenu ou actif
- La performance de paiement

### Déclencheurs

- La détérioration des notes du bureau
- Changement d'IBAN



## Analytics

### Analytiques

- Modèles
- Optimisation
- Grilles de scores
- Segmentation
- Champion / challenger



## Strategy

### Moteur de règles

- Définir des règles commerciales
- Définir les traitements
- Habilitier les utilisateurs professionnels
- Gérer les risques efficacement



## Execution

### Système de recouvrement

- Segmentation dynamique
- Automatisation des traitements
- Recouvrement piloté par métriques
- Utilisation efficace des ressources

### Actions

- Email
- SMS
- App
- Lettre
- Téléphone
- Visites à domicile
- Agences de recouvrement
- IVR sortant



## Monitoring

### Indicateurs clés

- KPI
- Rapport de portefeuille
- Rapports de stabilité
- Analyse pour appuyer la conception de la stratégie
- Benchmarking

# Composants d'une fonction de recouvrement moderne



## Data

### Actifs internes

- Dette actuelle
- Dette précédente
- Comportement de paiement
- Information de vérification de crédit
- Surveillance de l'utilisation

### Données externes

- Endettement total
- Revenu ou actif
- La performance de paiement

### Déclencheurs

- La détérioration des notes du bureau
- Changement d'IBAN



## Analytics

### Analytiques

- Modèles
- Optimisation
- Grilles de scores
- Segmentation
- Champion challenger



## Strategy

### Moteur de règles

- Définir des règles commerciales
- Définir les traitements
- Habilitier les utilisateurs professionnels
- Gérer les risques efficacement



## Execution

### Système de recouvrement

- Segmentation dynamique
- Automatisation des traitements
- Recouvrement pilotées par métriques
- Utilisation efficace des ressources

### Actions

- Email
- SMS
- App
- Lettre
- Téléphone
- Visites à domicile
- Agences de recouvrement
- IVR sortant



## Monitoring

### Indicateurs clés

- KPI
- Rapport de portefeuille
- Rapports de stabilité
- Analyse pour appuyer la conception de la stratégie
- Benchmarking

# La valeur de la données

L'utilisation de plusieurs sources de données permet de mieux comprendre la situation financière d'un client. Les données peuvent être utilisées pour:

- Agir comme un déclencheur lorsqu'un événement indésirable s'est produit ailleurs (par exemple, faillite, paiement en retard d'un autre prêteur)
- Rajouter des sources de données internes lors de la segmentation
- Comprendre s'il y a des dettes cachées supplémentaires ailleurs
- Aide pour confirmer les détails de contact (adresse et téléphone)
- Permettre le développement d'une modélisation analytique et financière plus intelligente
- Utilisation de données géo-démographiques pour comprendre ou compléter les stratégies de contact

## Atouts de données Internes

- Dette actuelle / précédente
- Comportement de paiement
- Information de l'usage des cartes
- Données CRM / centre d'appels
- Actions de recouvrement et historique des contacts

## Atouts de données Externes

- Bureau data
- Webcrawling
- Retour des agences de recouvrement

# Composants d'une fonction de recouvrement moderne



## Data

### Actifs internes

- Dette actuelle
- Dette précédente
- Comportement de paiement
- Information de vérification de crédit
- Surveillance de l'utilisation

### Données externes

- Endettement total
- Revenu ou actif
- La performance de paiement

### Déclencheurs

- La détérioration des notes du bureau
- Changement d'IBAN
- Facture potentielle de choc

Défaut



## Analytics

### Analytiques

- Modèles
- Optimisation
- Grilles de scores
- Segmentation
- Champion challenger



## Strategy

### Moteur de règles

- Définir des règles commerciales
- Définir les traitements
- Habilitier les utilisateurs professionnels
- Gérer les risques efficacement



## Execution

### Système de recouvrement

- Segmentation dynamique
- Automatisation des traitements
- Recouvrement pilotées par métriques
- Utilisation efficace des ressources

### Actions

- Email
- SMS
- App
- Lettre
- Téléphone
- Visites à domicile
- Agences de recouvrement
- IVR sortant



## Monitoring

### Indicateurs clés

- KPI
- Rapport de portefeuille
- Rapports de stabilité
- Analyse pour appuyer la conception de la stratégie
- Benchmarking

# L'utilisation des techniques analytiques dans le recouvrement

En règle générale, plusieurs modèles de scores sont utilisés pour segmenter le portefeuille en risque L / M / H

Ces modèles sont conçus spécifiquement pour le moment dans le processus de recouvrement où ils doivent être appliqués

Pour les premières niveaux d'impayés (niveaux 1 à 3):

1 modèle de score par cycle (selon les volumes)

Prédiction = probabilité de régulariser au cours des 4 à 6 prochains mois

Pour les niveaux plus importants (cycles 4 et plus):

- Il est inutile d'estimer si le compte va régulariser, car ils sont tous mauvais. Maintenant, nous devons estimer le niveau de récupération possible
- Prédiction = % du montant recouvré au cours des 12 prochains mois
- Ce modèle peut également être utilisé pour décider s'il faut envoyer un compte à une agence de recouvrement et quand

Sur le plan opérationnel, chaque compte est noté mensuellement, de sorte que les informations utilisées dans la prise de décision sont toujours à jour.



# Composants d'une fonction de recouvrement moderne



## Data

### Actifs internes

- Dette actuelle
- Dette précédente
- Comportement de paiement
- Information de vérification de crédit
- Surveillance de l'utilisation

### Données externes

- Endettement total
- Revenu ou actif
- La performance de paiement

### Déclencheurs

- La détérioration des notes du bureau
- Changement d'IBAN
- Facture potentielle de choc

Défaut



## Analytics

### Analytiques

- Modèles
- Optimisation
- Grilles de scores
- Segmentation
- Champion challenger



## Strategy

### Moteur de règles

- Définir des règles commerciales
- Définir les traitements
- Habilitier les utilisateurs professionnels
- Gérer les risques efficacement



## Execution

### Système de recouvrement

- Segmentation dynamique
- Automatisation des traitements
- Recouvrement pilotées par métriques
- Utilisation efficace des ressources

### Actions

- Email
- SMS
- App
- Lettre
- Téléphone
- Visites à domicile
- Agences de recouvrement
- IVR sortant

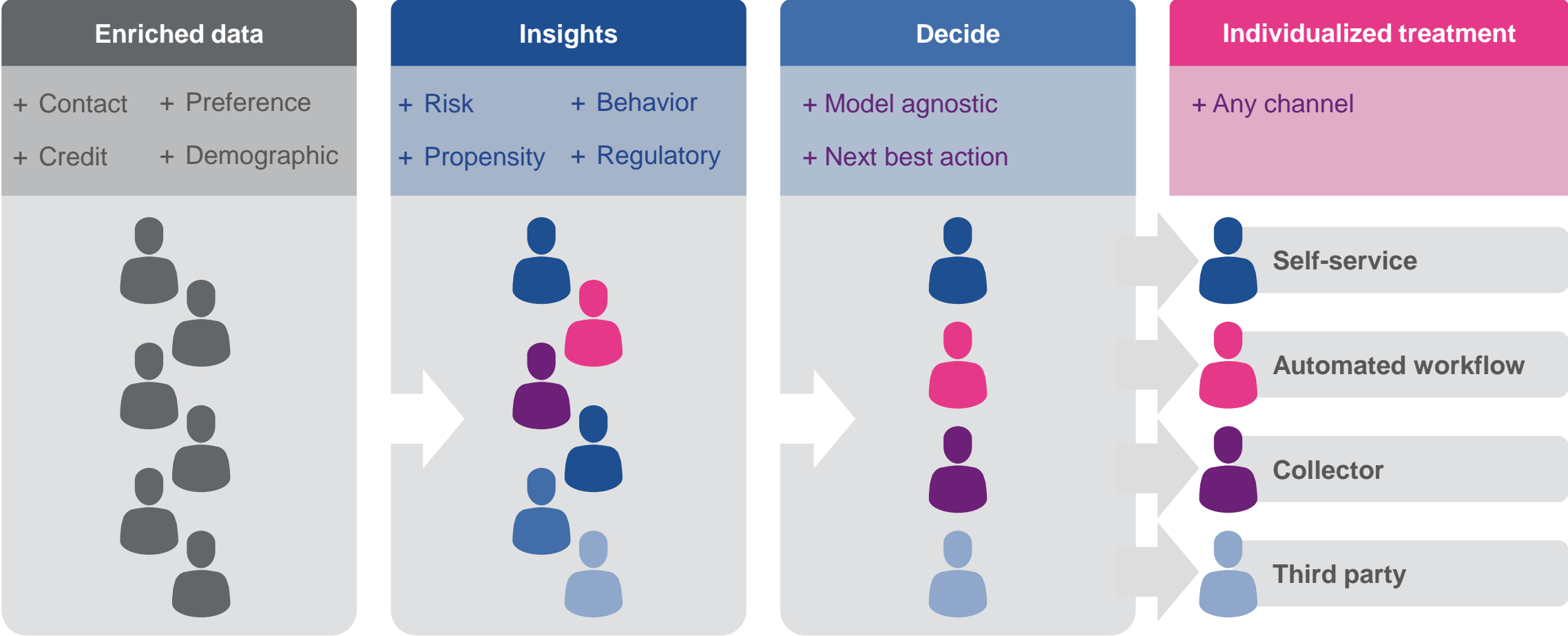


## Monitoring

### Indicateurs clés

- KPI
- Rapport de portefeuille
- Rapports de stabilité
- Analyse pour appuyer la conception de la stratégie
- Benchmarking

# Segmentation



# La segmentation au coeur des décisions

*La stratégie de recouvrement doit trouver le juste équilibre entre la collecte de fonds et une expérience client durable.*

*Il répond aux questions suivantes*

*QUI devrais-je contacter*

*-> quel segment de clientèle*

*COMMENT dois-je contacter*

*-> quel est le canal optimal / préféré*

*QU'EST-CE QUE je dois dire*

*-> contenu du sms / lettre / script*

*QUAND dois-je contacter*

*-> en termes de DPD et d'heure de la journée*

# Le chemin de traitement

Le chemin de traitement (parfois appelé route) est défini comme l'ensemble des actions coordonnées, appropriées, planifiées et exécutées dans le but de recouvrer les montants dus par les clients. Les meilleures pratiques montrent que si ces actions sont personnalisées et appliquées aux clients avec un profil cohérent, l'organisation peut influencer le comportement de ses clients dans une certaine mesure.

Scenario low risk

ACTION	WHEN	ID
SMS	10	101
Lettre	15	301L
Appel	20	50
SMS	27	102

Scenario medium risk

ACTION	WHEN	ID
SMS	5	101
Lettre	10	301
Appel	15	50
SMS	20	102
Appel	25	51

Scenario high risk

ACTION	WHEN	ID
SMS	3	101
Lettre	7	301H
Appel	10	50
SMS	13	102
Lettre	18	302H

# “Capacity planning”

- Population à appeler
- Quel cycle d’impayé
- Taux de réussite
- La durée de l’appel
- Heures de fonctionnement

le nombre d’agents de recouvrements  
pour gérer la charge de travail  
doit être défini à court et long terme  
(embauche / formation...)

- MAIS, le nombre d’ETP est souvent une contrainte (soit dans \$\$\$, soit fonctionnellement)  
Dans ce cas, vous devez revoir votre stratégie pour l’aligner sur les contraintes

Exemple: pour les clients à faible risque, reporter les actions à plus tard

# Composants d'une fonction de recouvrement moderne



## Data

### Actifs internes

- Dette actuelle
- Dette précédente
- Comportement de paiement
- Information de vérification de crédit
- Surveillance de l'utilisation

### Données externes

- Endettement total
- Revenu ou actif
- La performance de paiement

### Déclencheurs

- La détérioration des notes du bureau
- Changement d'IBAN
- Facture potentielle de choc

Défaut



## Analytics

### Analytiques

- Modèles
- Optimisation
- Grilles de scores
- Segmentation
- Champion challenger



## Strategy

### Moteur de règles

- Définir des règles commerciales
- Définir les traitements
- Habilitier les utilisateurs professionnels
- Gérer les risques efficacement



## Execution

### Système de recouvrement

- Segmentation dynamique
- Automatisation des traitements
- Recouvrement pilotées par métriques
- Utilisation efficace des ressources

### Actions

- Email
- SMS
- App
- Lettre
- Téléphone
- Visites à domicile
- Agences de recouvrement
- IVR sortant



## Monitoring

### Indicateurs clés

- KPI
- Rapport de portefeuille
- Rapports de stabilité
- Analyse pour appuyer la conception de la stratégie
- Benchmarking

# Gestion au niveau du client ou au niveau du compte ?

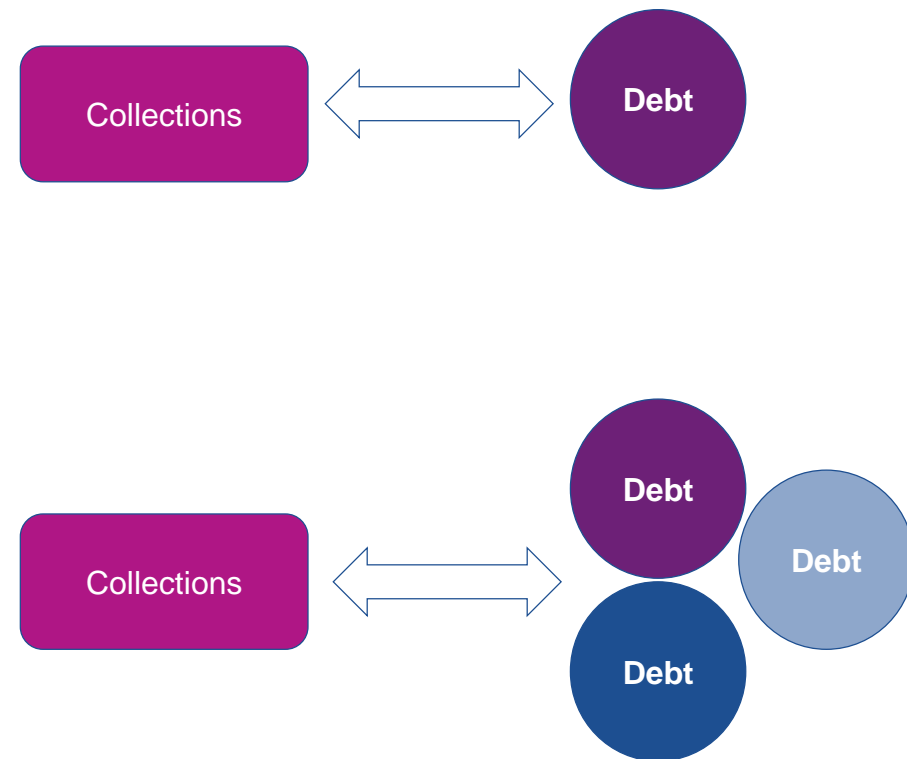
Le dilemme du recouvrement est de savoir comment traiter avec un client ayant plusieurs dettes.

**Option 1:** traiter chaque compte individuellement

- mauvaise expérience client, car vous pouvez faire l'expérience de plusieurs appels le même jour
- des pratiques de recouvrement suboptimal qui n'intègrent pas la vue d'ensemble

**Option 2:** traiter chaque compte, mais avec une connaissance des informations au niveau du client. Souvent, cela se fait par une caractéristique du type «pire DPD par client».

**Option 3:** vision à 360 ° du client et stratégie au niveau du client



# Exécution entièrement intégrée et automatisée

Les envois des SMS et courrier ,ainsi que le « dialler » doivent être pleinement opérationnel

Données rassemblées et analysées pour déterminer le taux de réussite de chaque action

Changement dans les préférences des clients

- Plus compétent dans l'utilisation de la technologie numérique
- La durée de l'attention est considérablement réduite avec la résistance à la prise d'actions multiples

Ceci demande de modifier les actions en ce qui concerne :

- Timing
- Canal
- Souplesse
- Technologie (liens de paiement direct)



# Les derniers tendances

**1. Self cure / Self care / Assistants virtuels**

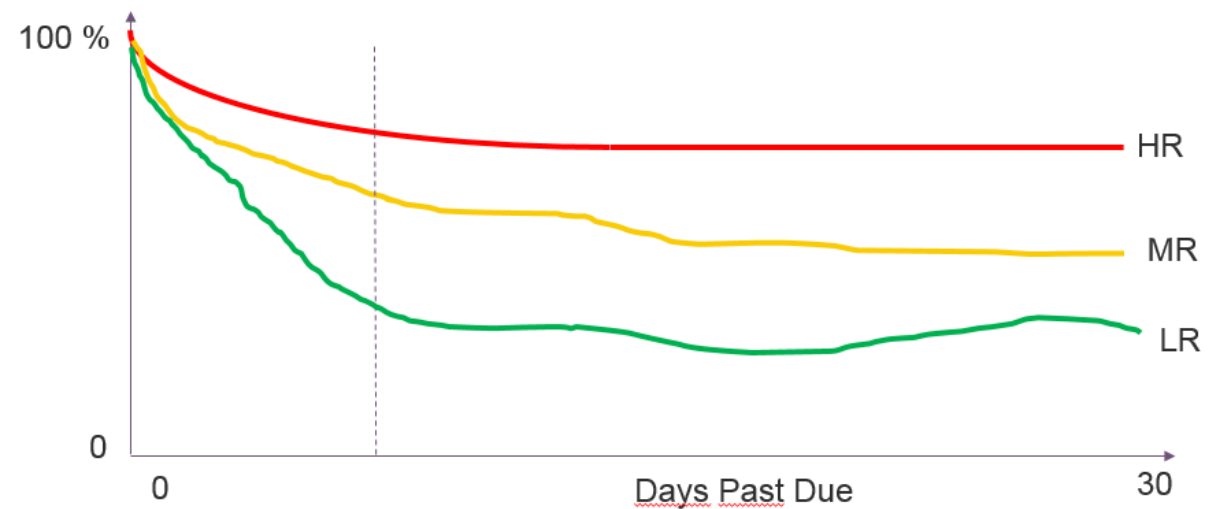
2. Voice Analytics

3. Fragile client management

# 1.1 Segmentation - Self cure

Le self cure permet d'incliner les actions en fonction du profil de risque. Les actions peuvent être accélérées pour les clients à haut risque ou ralenties pour les clients à faible risque.

- La compréhension du self cure permet une réduction des processus manuels
- La définition de risque élevé / moyen / faible est une segmentation basée sur des critères telles que Score, Solde, Premier paiement
- Les actions sont développées pour inciter le client à régulariser sans aucun contact



	0	5	10	15	20	25	30
HR	Action 1		Action 2		Action 3		
MR	Self Cure 10 days		Action 1		Action 2		
LR	Self Cure Period of 20 days			Action 1			

# 1.2 Self serve

Les connexions digitales avec le client deviennent de plus en plus courantes avec les smartphones / tablettes, etc.

Le concept consiste à fournir au client des informations suffisantes pour résoudre le « problème » lui-même.

Résultats:  
la valeur des promesses est typiquement un peu plus bas , mais leur viabilité est considérablement plus élevée.

### Etude en UK

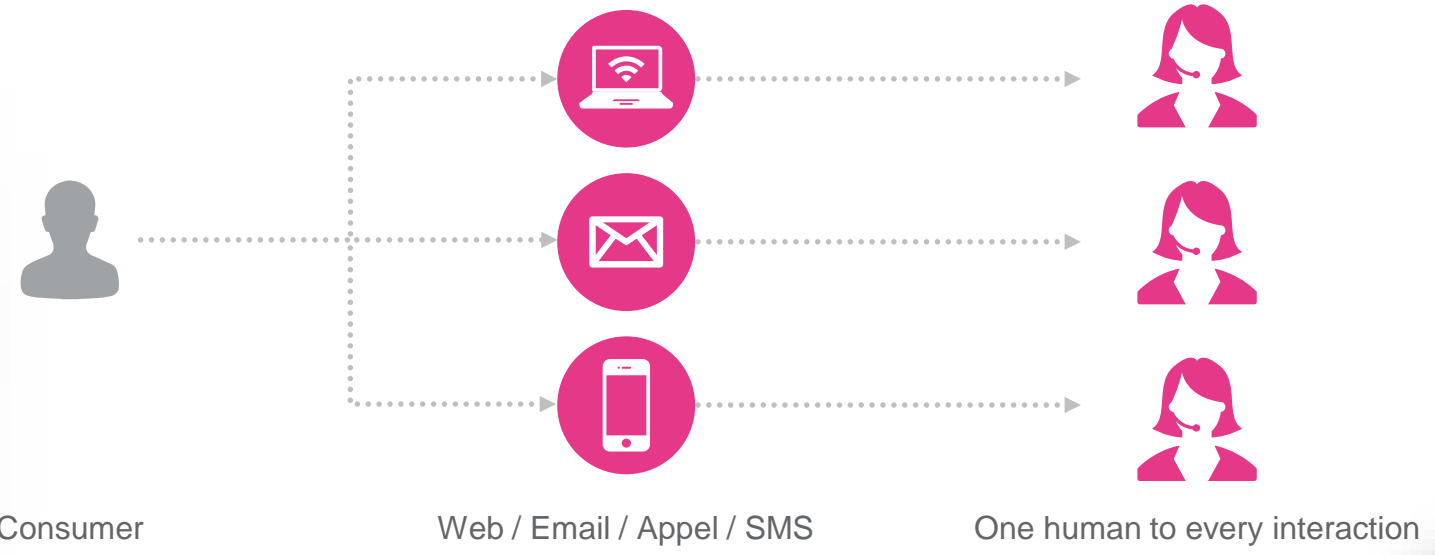
- 17% réduction pour les impayés de 30+ jours
- 24% réduction pour les appels du « dialler »
- « Promise kept ratio » : +19%

The image shows a digital interface for a loan account. At the top, there is a box titled 'Account Summary' for 'My loan account - x1234'. It displays 'Amount overdue: £2,468.06'. To the right are buttons for 'Pay now' and 'Make an arrangement'. A purple arrow points from the 'Amount overdue' field to a 'Make an Arrangement' form below. This form includes a section for 'Amount to pay' with radio buttons for 'Pay overdue amount £2,468.06' and 'Pay other amount' with a text input field. Below that is a date selection field for 'I promise to pay by date' with a calendar icon. At the bottom, there are checkboxes for 'Reminder by email' and 'Reminder by SMS', and buttons for 'Promise' and 'Get help with your debt'.

# 1.3 L'assistant virtuel



D'une chaîne one to one de la relation humaine avec le consommateur ...

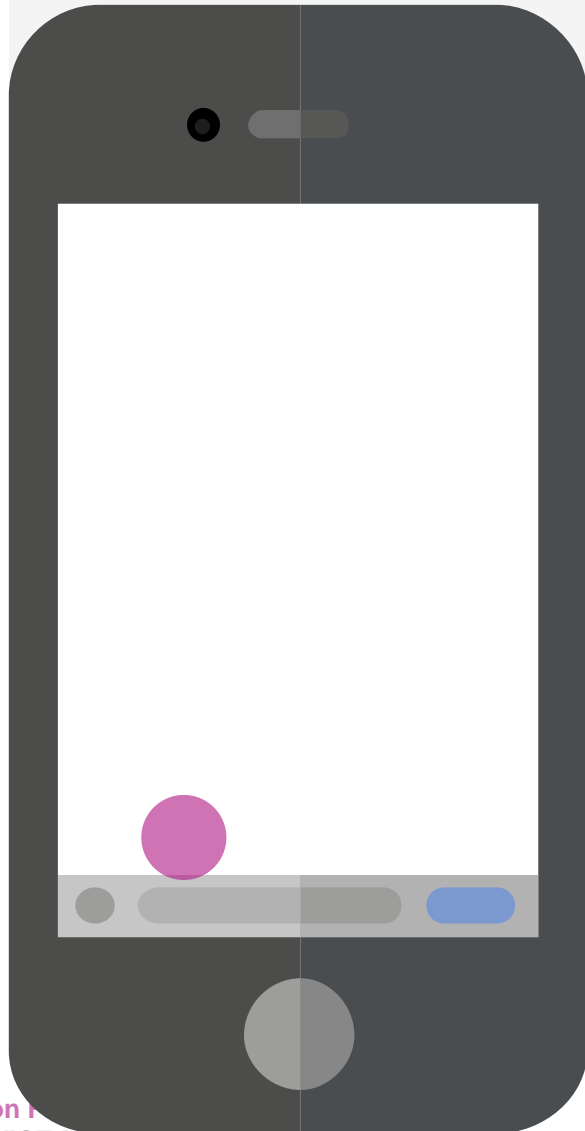


...à une approche canal et consommateur « one to many »



- ### Bénéfices
- Réduction des coûts opérationnel
  - Conformité
  - Traitement cohérent

# 1.4 L'assistant virtuel



Assistants virtuels interagissant avec les clients via tous les canaux ouverts aux clients, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Toujours disponible, toujours conforme, toujours en apprentissage

Service standardisé indépendant de toute erreur humaine

Réduction du turnover des agents de recouvrement

Réduction des coûts d'exploitation, des frais de formation, des pénalités de conformité

Service à la clientèle amélioré et auto-guérison proactive

Comprend plusieurs langues

# 2.1 Voice of Customer Analytics (VoC)

*VoC est une solution pour extraire de la valeur de différentes sources de communication*

## *Turning voice Appels into predictive models*

VoC utilise des informations telles que des appels vocaux convertis en texte et plusieurs sources de données textuelles (bloc-notes des centres d'appel, par exemple) pour développer des modèles prédictifs de recouvrement, de détection des fraudes, d'informations sur la clientèle et sur la réglementation.

### Customer Insights



Churn prevention



Cross selling  
Up selling



Leads identification

### Collection



Predict risk better  
and more  
dynamically



Manage collections  
teams' performance  
with language insights



Monitor and control  
compliance and call  
quality

### Fraud Detection



Prevent/detect  
fraud on Insurance  
Claims



Prevent/detect  
fraud on call center

## 2.2 Voice of Customer Analytics

*Traduire des conversations téléphoniques en modèles prédictifs*



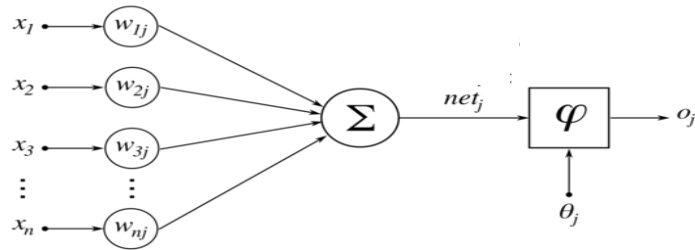
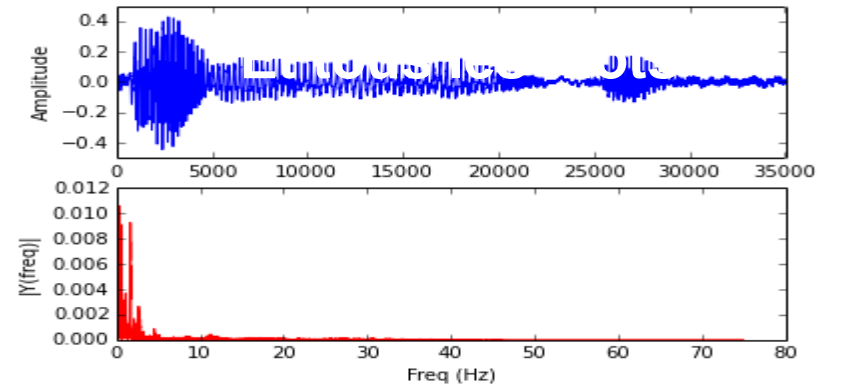
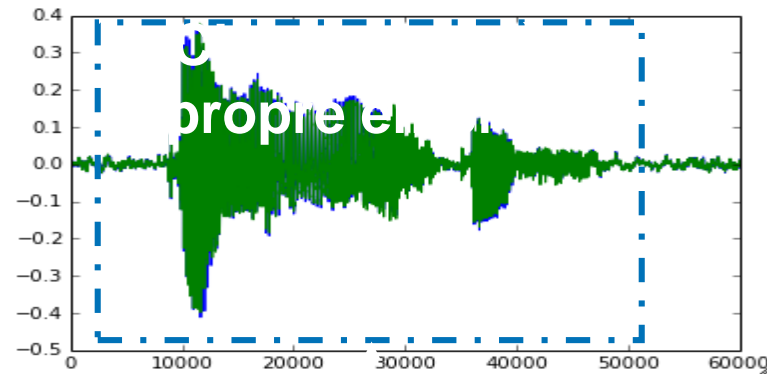
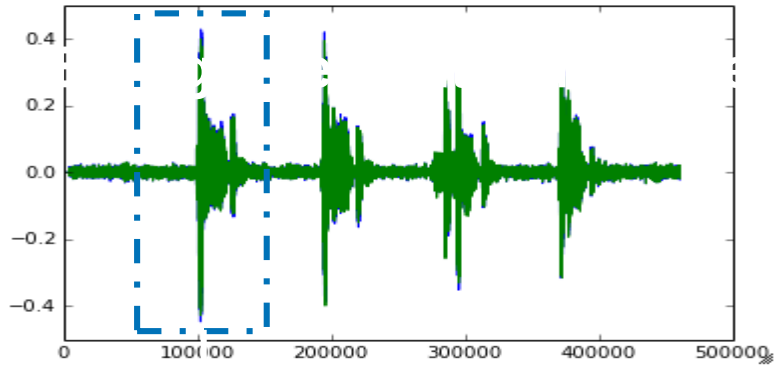
Les appels téléphoniques des centres de contact ou de recouvrement contiennent des informations cruciales sur le comportement de vos clients

...et nous avons la capacité de traduire cette information en texte puis d'utiliser des techniques de machine learning pour identifier les mots clés



# 2.3 Voice of Customer Analytics

## *De la Voix vers le Texte*



**Disponible pour plus de 30 langues**



# 2.4 Voice of Customer Analytics

## Du Texte vers la données – Natural Language Processing



“Oui, je sais que je suis en retard de paiement. J’ai eu des soucis familiaux, mais ils sont résolus maintenant. Pouvez vous m’envoyer un relevé pour que je puisse payer demain?”

- ✓ N-grams
- ✓ Longueur du texte
- ✓ Nombre d’adjectives



**Le niveau de risque de chaque mot ou phrase est quantifié**

N-GRAM	Groupe de Risque
Envoyer relevé	TRES BIEN
Payer demain	SUPER
Résolus	SUPER

N-GRAM	Groupe de Risque
Rappeler	TRES MAUVAIS
Contractuel	TRES MAUVAIS
Négocier	MOYEN

niveaux de risque



$$\ln\left(\frac{\hat{p}}{(1-\hat{p})}\right) = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_pX_p$$



Customer	Score
8552	789
7874	766
4542	568

Un score pour chaque appel

## 2.5 Voice of Customer

Résultat : Score de recouvrement VOIX



### Approche classique

Actual Class	Predicted Class		Total	
	1	0		
1	10,9%	2,3%	<b>13,2%</b>	Sensitivity 0,82
0	10,0%	76,8%	<b>86,8%</b>	Specificity 0,89
<b>Population</b>	<b>20,9%</b>	<b>79,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>Accuracy 0,88</b>

Meilleure  
Précision  
**10,7%** ↑



### Utilisation des données VOIX

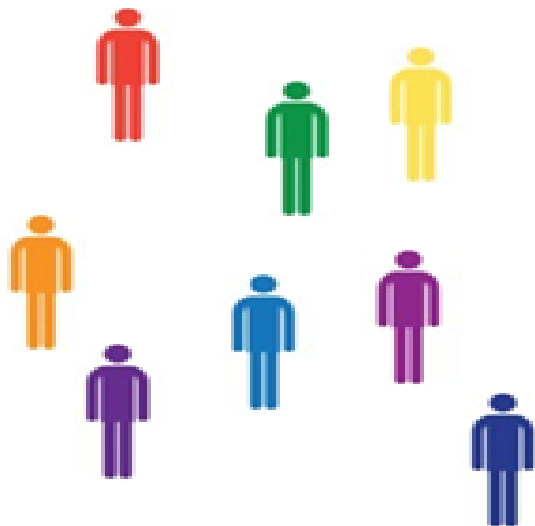
Actual Class	Predicted Class		Total	
	1	0		
1	12,7%	0,5%	<b>13,2%</b>	Sensitivity 0,96
0	3,6%	83,2%	<b>86,8%</b>	Specificity 0,96
<b>Population</b>	<b>16,2%</b>	<b>83,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>Accuracy 0,96</b>

Réduction des  
pertes  
**15,0%** ↓

# 3. Clients fragiles

L'accent mis sur les clients fragiles est devenu un sujet brûlant, tant au sein des organisations que des régulateurs.

- Identifier les signaux précurseurs de tensions financières
- Changement dans la composition du ménage
- Changement d'adresse
- Perte d'emploi
- Changement dans les habitudes de dépenses



Les clés pour comprendre ce problème sont

- connaître l'impact des flux de trésorerie en utilisant une estimation précise des revenus et des dépenses multiple scenarios need to be modelled (automate)
- plusieurs scénarios doivent être modélisés (automatisés)
- les règles de contrainte politique doivent être appliquées du point de vue de la banque et de la réglementation
- Le résultat pour le client doit être positif

*Premiers résultats de l'étude de cas australienne*

- Accord des clients pour fournir des données
- Les clients considèrent (et donc payent) les prêteurs :
  - Qui écoutent
  - Qui apportent leur aide sur une longue période
  - Qui soutiennent



# Questions & Réponses





Merci !

