



數位化困境管理

運用數據、分析和自動化流程進行前瞻性的困境管理





引言

我們當前所處的情形前所未有且瞬息萬變。在此情形下，我們對當前短期衝擊的應對之法，將是確保長期影響盡可能受控的關鍵，這不僅適用於我們所關照的客戶，也適用於我們自身的業務。

與客戶的每一次互動都是一次鞏固關係的機會。這甚至適用於債務追收。客戶拖欠貸款或未按時付款的原因可能僅僅只是一時遺忘，也可能是他們正面臨著真正的財務困境。瞭解其中差異是確定行動方針的重要一環。

能夠增加回款成功率的合理高效的催收流程將成為一大競爭優勢。最佳的解決方案可能是改善外展服務的個性化程度，或提升自動化程度，將客戶引向便捷安全的自助服務門戶。

催收流程及整體業務 運營面臨更大壓力

關鍵挑戰

貸方致力於積極主動地為消費者提供幫助，但許多人仍會不可避免地進入催收流程，對其現有資源造成壓力。

雖然進入催收流程的消費者數量會有所增加，但他們需求的迫切性不會下降。因此，為其提供及時服務將頗具難度，而在疫情期間更是如此，因為疫情導致能夠進行人工決策的風險審核人員的數量進一步減少。

實現現有人工流程的自動化有助於減輕這一挑戰，綜合運用徵信機構提供的行業數據、即時因素以及其它資訊來源還能獲益更多。在這個快速變化的時代，上述三大因素能幫助您根據最佳可用數據製定貸款決策。

您可能需要重新校準危機發生前適用的策略和催收評分卡，而且由於負責接聽和撥打電話的員工數量可能有所減少，您可能還應尋求其它數位通信方式。



區分出真正脆弱的客戶群體，採取差異化的應對方式



以友好且低成本的方式應對客戶求助需求的增長



預測可能拖欠貸款的客戶，並應用相關策略防止其債務越積越多



降低成本並提升客戶體驗



減少壞帳和降低催收成本



益博睿的應對之策

益博睿能幫助銀行對其催收產品組合進行積極管理，根據客戶畫像和具體情況採取差異化行動方針，並使用分析和自動化軟體工具，在防止損失並實現數位化自助服務的同時，降低催收成本。

數據和分析能大幅提升客戶體驗和提高回款成功率。

益博睿的解決方案能幫助您判斷客戶能否更快還清債務，並向客戶推薦相關產品和服務，幫助他們改善財務狀況。

我們還能幫助您在客戶陷入財務困境時有所察覺，讓您能夠製定更友好的條款和條件，避免啟動正式的催收流程。

我們的解決方案將提供一個頗具成本效益的合規性催收流程，專注於幫助客戶獲得最佳成果（減少債務），從而為您的關鍵業務提供支援。

我們的益博睿數位化困境管理專家顧問擁有數十年的分析解決方案經驗，能幫助您獲得發展業務所需的有效透視。

特色

- ▶ 分析透視和客戶行為評分
- ▶ 逾期前評分和回款成功率評分
- ▶ 基於數據的預警和歸檔因素
- ▶ 有助於降低催收成本和損失率的催收策略和優化諮詢
- ▶ 基於雲的可配置策略部署解決方案
- ▶ 擁有性能可靠的一流決策引擎的策略管理方案，能夠確定高效合規的催收舉措
- ▶ 能夠改善和自動化客戶體驗並降低成本的數位化解決方案

益博睿®客戶評分為
個性化催收舉措賦能，
提高回款成功率。



聯絡益博睿大中華區

益博睿北京

北京市朝阳区酒仙桥路 20 号

颐堤港一座写字楼 6 层

邮编：100016

T: +86 10 5926 7800

益博睿上海

上海市黄浦区徐家汇路 610 号

日月光中心 C 栋办公楼 30 层 01-03 室

邮编：200023

T: +86 21 2356 8686

益博睿广州

广东省广州市海珠区阅江中路 832 号

琶洲保利天幕广场 10 层 08-09 单元

邮编：510220

T: +86 20 3610 0100

益博睿香港

Room 2604, 26th Floor

The World Trade Center

280 Gloucester Road

Causeway Bay, Hong Kong

T: +852 2839 5388

益博睿台灣

台灣台北市中正區衡陽路 51 號

基泰國際商務特區 (TIDC) 11 樓 212 室

T: +886 2 2383 2268

探索益博睿

www.experianplc.com

益博睿大中華區網站

www.experian.com.cn

www.experian.com.hk

www.experian.com.tw

業務諮詢電郵

RM@cn.experian.com

領英

Experian Asia Pacific



© 2020 益博睿香港有限公司台灣分公司 版權所有。

