

Η εξυπηρέτηση και ακόμα περισσότερο η ικανοποίηση των πελατών φαντάζουν ως έννοιες ασύμβατες με την ουδέτερη έως αρνητική σκέψη που προκαλεί μια οικονομική οφειλή. Κι όμως, το γεγονός ότι ένας «καλοπροαίρετος» πελάτης βρίσκεται σε οικονομική αδυναμία σημαίνει ότι χρήζει πρόσθετου ειδικού χειρισμού, αντί στήρησης της ποιότητας εξυπηρέτησης, στις συναλλαγές του με την εκάστοτε εταιρεία ή χρηματοοικονομικό οργανισμό, των οποίων τα προϊόντα και τις υπηρεσίες προμηθεύεται.

Κλειδί στην περίπτωση αυτή είναι η δυνατότητα σωστού διαχωρισμού του καλοπροαίρετου οφειλέτη από τον στρατηγικό κακοπληρωτή και η στρατηγική που επιλέγει ο εκάστοτε πιστωτής να τον αντιμετωπίσει. Κάθε εταιρεία που θεωρεί ότι ο οφειλέτης της χάνει το πελατειακό του προνόμιο θα είναι μάλλον αναγκασμένη στο μέλλον να έχει πολύ μικρό πελατολόγιο, ίσως οικονομικά υγιές αλλά σίγουρα μικρό και πιθανόν μη επαρκές από άποψη μεγέθους για να την καθιστά βιώσιμη. Ως εκ τούτου, οφειλέτης και πελάτης μπορεί να είναι το ίδιο πρόσωπο και οφείλουμε να βρίσκουμε τρόπο να τον βοηθήσουμε να αποπληρώνει τις οφειλές του και να συνεχίζει να καταναλώνει εκ νέου.

Η 4η οικονομική επανάσταση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι εδώ για να



ΓΝΩΜΗ

ΤΟΥ ΓΙΩΡΓΟΥ
ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΥ

Ο ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ

βοηθήσει σε αυτό το δύσκολο έργο. Με ένταξη σε τεχνολογική υποδομή, έρχεται να καλύψει τα κενά που προϋπήρχαν ή δημιουργήθηκαν λόγω των εκάστοτε αλλαγών στην αγορά, σε τέσσερις βασικούς άξονες καινοτομίας:

- Τη διαχείριση των πελατών.
- Τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών.
- Την αξιοποίηση εκμετάλλευσης της τεχνολογίας.
- Την ψηφιοποίηση της επικοινωνίας.

Εξάλλου, μετά την κρίση αλλά ήδη και προ αυτής, είναι δεδομένο ότι οι καινοτόμες εταιρείες όχι μόνο θα έχουν σαφή υπεροχή έναντι του ανταγωνισμού τους, αλλά θα είναι και οι μόνες που θα μπορέσουν να επιβιώσουν στο μέλλον. Σύμφωνα μάλιστα με τον πρώην πρόεδρο και διευθύνοντα σύμβουλο της Cisco Systems, John Chambers, το 40% των εταιρειών θα κλείσουν εντός της επόμενης δεκαετίας, εάν δεν βρουν τρόπο να μετασχηματίσουν όλη την εταιρεία τους καινοτομώντας και επενδύοντας εξίσου σε νέες τεχνολογίες και κουλτούρα. Ο επιτυχής μετασχηματισμός προϋποθέτει και τα δύο αυτά χαρακτηριστικά, δεδομένου ότι τις περισσότερες φορές που κάτι πάει στραβά δεν ευθύνεται η τεχνολογική υποδομή αλλά ο ανθρώπινος παράγοντας και η κουλτούρα που υποστηρίζουν και διαμορφώνουν το modus operandi της εταιρείας.

Ως εκ τούτου, νέα συστήματα και πλατφόρμες μπορούν πλέον να αναλύουν τα δεδομένα σε περισσότερο βάθος, να μαθαίνουν από αυτά έως και να προβλέπουν την επόμενη κίνηση του πελάτη-οφειλέτη με μεγάλη ακρίβεια, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα ευρέσεως βιώσιμων λύσεων που καλύπτουν συγκεκριμένες ανάγκες και οδηγούν στο επιθυμητό αποτέλεσμα. Προειδοποιητικά σημάδια και αλγόριθμοι θα είναι σε θέση να ανιχνεύουν την πρώτη μη ενήμερη πληρωμή, πριν αυτή συμβεί, με στόχο την

έγκαιρη αποτροπή της και τη μείωση του όγκου διαχείρισης απαιτήσεων.

Στο μέλλον, για συγκεκριμένες κατηγορίες οφειλετών θα μπορεί να γίνεται η διαδικασία αυτή και από τον ίδιο τον οφειλέτη, με ηλεκτρονική εξακρίβωση στοιχείων (e-KYC) και μέσω εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης που δεν θα απαιτούν καν την επικοινωνία με εξειδικευμένη ομάδα τηλεφωνικών διαπραγματευτών.

Στην περίπτωση δε που ο οφειλέτης αναγνωρίζεται και κατηγοριοποιείται ως στρατηγικός κακοπληρωτής, θα δρομολογείται αυτόματα ή αντίστοιχη νομική ή άλλη προβλεπόμενη διαδικασία. Εννοείται πως η στοχευμένη προσέγγιση και επικοινωνία των οφειλετών-πελατών αποτελεί κλειδί για την επιτυχή έκβαση της όλης διαδικασίας. Μια τέτοιου είδους λειτουργική αρτιότητα θα αποφέρει πολλαπλά οφέλη, όπως αυτοματοποίηση των διαδικασιών, εξαγωγή ασφαλέστερων προβλέψεων.

Ακόμη και εν μέσω πανδημίας, ο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Οφειλών» δεν πρέπει να θεωρείται σε καμία περίπτωση ως πολυτέλεια (nice to have) αλλά ως αναγκαιότητα (must have) για την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση όλων των εμπλεκόμενων μερών και γενικότερα της οικονομίας.

Ο κ. Γιώργος Σωτηρόπουλος είναι Executive Director CYCLE SA (θυγατρική του Ομίλου ICAP).