

Case: KPN

Verbeterd risicomanagement en operationele efficiëntie door gestroomlijnde registratie



In Nederland, Duitsland en België bedient KPN meer dan 35 miljoen klanten. In Nederland levert KPN kwalitatief hoogstaande producten en diensten ten behoeve van telefonie, internet en televisie. Daarnaast is KPN een allround dienstverlener op het gebied van ICT.

De uitdaging

Door de enorme groei van het bedrijf waren de grenzen van de capaciteiten en mogelijkheden van het bestaande beoordelingssysteem bereikt. Het behalen van de groeidoelstellingen was dan ook een zware taak voor het risicoteam van KPN.

De bestaande procedure bracht vele handmatige handelingen met zich mee. Bovendien kon er maar één enkele registratiestrategie op alle aanvragers worden toegepast. Het risicoteam had weinig controle over de besluitvormingsprocedure en werd geconfronteerd met een lange lead time en hoge IT kosten om wijzigingen aan te brengen.

KPN is een dynamisch bedrijf en altijd op zoek naar een groter marktaandeel. Om dit te bereiken diende het aantal geaccepteerde aanvragen te worden verhoogd en om de winst te optimaliseren diende iedere nieuwe klant het beste aanbod te krijgen. Uiteraard moest hierbij de klanttevredenheid worden bereikt zonder dat de risico's hoger zouden worden of het aantal slechte debiteuren toe zou nemen.

KPN had voor registraties een besluitvormingssysteem nodig dat door automatisering de operationele kosten omlaag zou brengen en de snelheid waarmee de aanvraag werd beoordeeld zou verhogen. Andere onderdelen van de bedrijfs-

doelstellingen waren het verlagen van het aantal slechte debiteuren, optimaliseren van de tevredenheid bij klant en verkoper en ondersteuning van de verkoopcampagnes om het marktaandeel te vergroten. Hiertoe moest het risicoteam strategieën en beleid flexibel kunnen toepassen.

In Nederland is de markt voor mobiele telefonie verzadigd en er is sprake van zeer grote concurrentie. Marktaandeel wordt tegenwoordig niet meer uitgedrukt in het werkelijke aantal abonnementen, maar in termen van omzet ten opzichte van de concurrentie.

Het antwoord was Experian Decision Analytics

KPN kende Experian als een vertrouwde aanbieder met een uitstekende reputatie. Actief in heel Europa, maar met een sterk klantenbestand binnen Nederland. Transact SM, het toonaangevende systeem voor verwerking en besluitvorming van aanvragen, bood de functionaliteit en flexibiliteit die KPN nodig had. Bovendien beschikte Transact SM over de technische mogelijkheden om te integreren in een complexe operationele omgeving. Kwaliteiten die door KPN werden herkend.

“De **impact** van het **Transact SM** systeem **is enorm,**”

aldus Armin Hoekstra, manager kredietrisico bij KPN.

Experian Nederland
Kantoorgebouw 't Schip
Verheeskade 25
2521 BE Den Haag
Postbus 13128
2501 EC Den Haag
tel: 070 - 440 40 00
fax: 070 - 440 40 40
email: info@nl.experian.com

Voordelen

- **5% Verlaging van slechte debiteuren** met een gelijk aantal acceptaties, doordat de juiste voorwaarden ingevoerd kunnen worden om de risico's te beheersen.
- **Verlaging van handmatige verwerking met 90%** dankzij een gestroomlijnd geautomatiseerd systeem, waardoor operationele kosten worden verlaagd.
- **Verlaging van het verwijzingspercentage met 95%**, waarbij acceptanten uitsluitend de meest complexe zaken behandelen.
- **Verlaging van datakosten met 15%** door een slimme datastrategie.
- **Centrale controle** over de strategie voor lenen, waarbij het risicoteam snel aanpassingen kan doen.
- **Snelle integratie** in een complexe operationele omgeving, met de **flexibiliteit om nieuwe kanalen en producten toe te voegen**.
- **Nieuwe kanalen worden binnen drie maanden aangesloten**, met een klantenacceptatie beleid, gebaseerd op het profiel van de aanvragers en de bedrijfsdoelstellingen.

Het Transact SM systeem werkt met gegevens uit het front-end systeem van KPN en met een besluitvormingsstrategie in een geautomatiseerd proces.

Het systeem moest in een complexe infrastructuur worden geïntegreerd, waarbij gegevens uit deze infrastructuur worden doorgegeven naar vele verschillende systemen. Dankzij de flexibiliteit van Transact SM kon het systeem gemakkelijk worden geïntegreerd en leverden de beperkingen van andere systemen geen enkel probleem op. Transact SM geeft KPN eveneens de mogelijkheid om snel aan te sluiten op nieuwe kanalen en producten.

Door eerst de kredietwaardigheid van een persoon te controleren, wordt de efficiëntie in het systeem geoptimaliseerd. Nadat de persoon goed door de controle komt, wordt de geschiktheid van de bestelling in de registratieprocedure overwogen. Hierdoor wordt

voorkomen dat een grote hoeveelheid gegevens wordt ingevoerd, terwijl de aanvrager mogelijk niet wordt geaccepteerd op basis van zijn of haar kredietwaardigheid. Zo wordt het aantal procedures omlaag gebracht, waardoor de wachttijden voor zowel de klant als de verkoper worden bekort.

“De handmatige processen zijn voor 90% geschrapt en de kosten voor dataverwerking zijn met 15% verlaagd. Dit voordeel is direct zichtbaar. Maar we beseffen dat het strategische beheer en de flexibiliteit die het systeem biedt, de grootste winst zal opleveren en in de komende jaren van grote invloed zal zijn.”

Het systeem is verbonden met interne en externe databronnen, die uitsluitend worden gebruikt indien een completer beeld van de aanvrager nodig is om tot een beoordeling te komen. Ook haalt Transact SM automatisch informatie op om fraude te voorkomen. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van zowel interne lijsten als de nationale Preventel Telecom database om fraude en slechte debiteurs te voorkomen.

Dankzij het complete beeld van de aanvrager is het mogelijk voor iedere aanvrager een optimaal geautomatiseerde beslissing te nemen; niet alleen het risico, maar ook het rendement, natuurlijk verloop en winstgevendheid worden meegewogen.

Het registratieproces is nu zodanig geautomatiseerd dat het aantal handmatige handelingen met 90% is verminderd, waardoor de operationele kosten aanzienlijk zijn verlaagd. Daarnaast is ook het aantal verwijzingen verlaagd en

de snelheid waarmee beslissingen worden genomen verhoogd. Dit heeft geleid tot kortere wachttijden voor verkopers en klanten, betere service en grotere tevredenheid over de aanbieder.

Het Transact SM systeem ondersteunt segmentatie en gedifferentieerde besluitprocedures voor elk klantenprofiel. Dit betekent dat beslissingen worden afgestemd op de aanvrager. KPN kan het acceptatieniveau behouden en de omzet verhogen, terwijl het kredietrisico minder wordt, doordat de voorwaarden worden afgestemd op het risicoprofiel van de klant.

Het segmenteren van aanvragers is ook waardevol bij het voeren van marketingcampagnes. Het systeem is toegankelijk in batch modus, waardoor de marketinglijsten vooraf gescreend kunnen worden. Daarbij worden personen geweigerd die mogelijk frauduleus zouden kunnen handelen. Hierdoor worden de marketing- en verwerkingskosten tot wel 60% verlaagd. Diegenen die via de campagne een aanvraag doen, kunnen groepsgewijs worden ingedeeld en de campagnestrategie kan worden toegepast.

Toen het systeem werd geïmplementeerd, bracht KPN al haar bestaande strategieën over naar Transact SM. Dit betekende dat het bestaande hoge aantal verwijzingen en afwijzingen in eerste instantie gehandhaafd bleef. Een van de belangrijkste voordelen van het nieuwe systeem is echter het beheer en de flexibiliteit. Het risicoteam kan thans, dankzij de applicatie, nieuwe en bijgewerkte strategieën ontwikkelen en snel implementeren. Deze veranderingen kunnen nu in enkele dagen worden uitgevoerd, in plaats van weken of zelfs maanden. Dit betekent dat KPN snel profiteert van de verbeteringen.

Meer informatie?

Bel 070 - 440 40 00 of mail info@nl.experian.com.