



# EOS Forum 21

Künstliche Intelligenz und Daten(schutz):  
Was läuft im Forderungsmanagement?

# Digitalisierung und KI in der Schweizer Inkassopraxis

**Pepe Kondakow**  
Director Operations  
EOS Schweiz AG





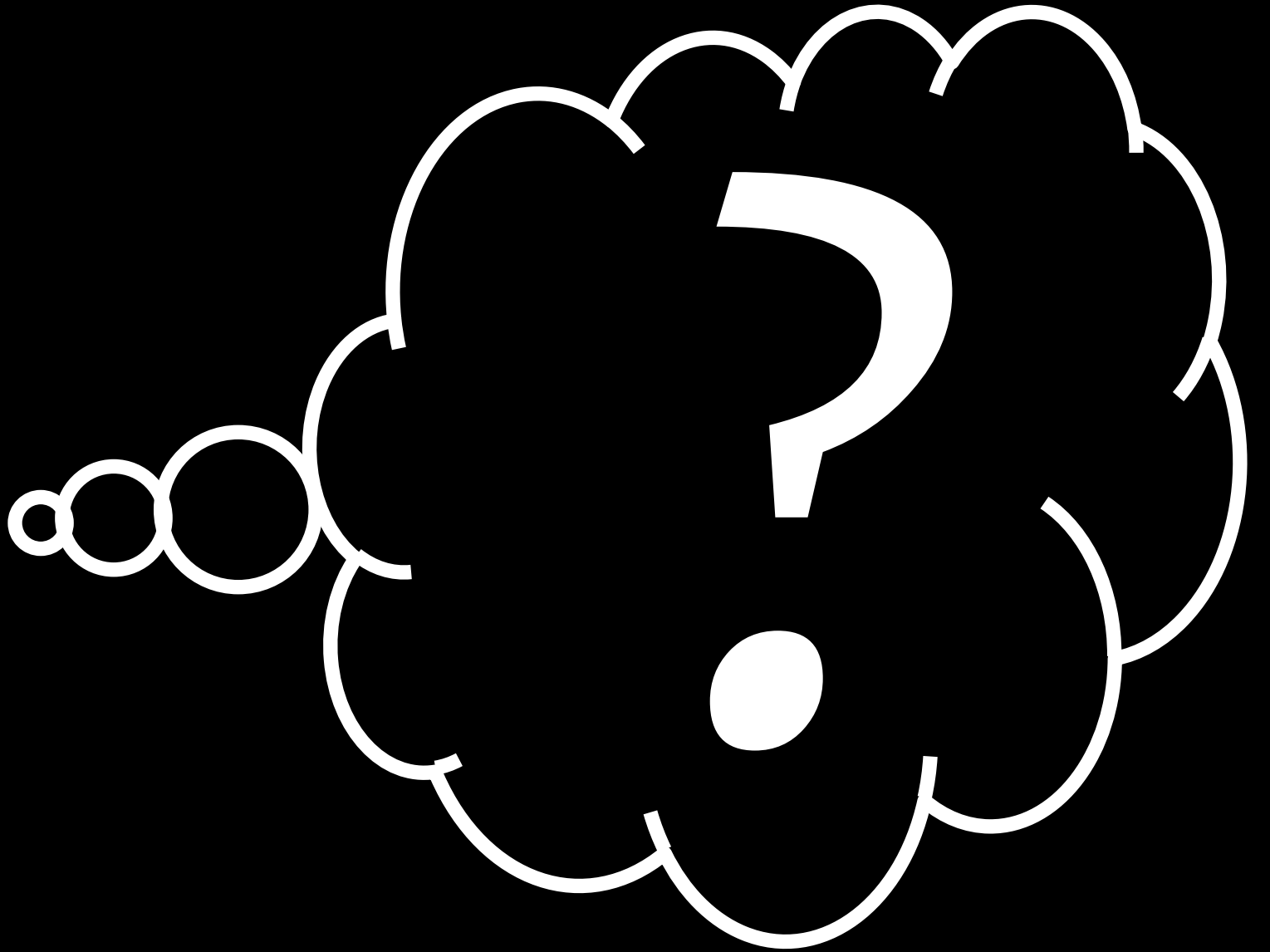
künstliche  
intelligenz



Die Zukunft der  
EOS Schweiz



KKI



# Was ist Intelligenz?







# Wohin geht die Reise?



Stephen Hawking, \*1942 †2018  
Astrophysiker

*«Künstliche Intelligenz wird das Beste sein, das der Menschheit passieren kann. Oder das Schlechteste.»*



Ray Kurzweil, \*1948  
Autor und Director of Engineering bei Google LLC.

*«Es gibt so viel menschliches Leid, das wir überwinden müssen. Nur mit Künstlicher Intelligenz haben wir die Chance, Armut, Krankheit und Umweltschäden zu überkommen»*

*«Die Leute überbewerten das, was die künstliche Intelligenz leisten kann. Nur weil man eine Maschine entwickeln kann, die eine bestimmte Sache besser kann als ein Mensch, heißt das nicht, ... dass sie Übermenschliches leisten kann.»*

Mark Zuckerberg, \*1984, Mitbegründer von Facebook



Elon Musk, \*1971, Mitbegründer von u.a. Tesla, SpaceX, PayPal

*«Künstliche Intelligenz ist das grösste Risiko für unsere Zivilisation.»*

...

*«Die Menschheit muss ihre Fähigkeiten durch eine Verschmelzung von biologischer und maschineller Intelligenz erweitern.»*



# EOS-Cyborgs nach Elon Musk





# Von der 90er Software zur KI

- 10.2018 – 11.2020 Ablösung der alten Inkasso-Applikationen durch IKAROS als zukunftsfähiges und flexibles ERP-System
- 11.2020 Aufbau einer Nachprojektorganisation, die einerseits die neuen Prozesse organisatorisch widerspiegeln soll und andererseits für die kontinuierliche Weiterentwicklung und Innovation aufgestellt ist
- 12.2020 – 05.2021 Stabilisierungsphase
- ab 06.2021 Aufstockung der Entwicklungs- und Business Analyst-Ressourcen
- 01.2022 Weitere organisatorische Anpassung und Transformation, welche den Split zwischen prozessorientierten und komplexeren Forderungen mit einem höheren manuellen Aufwand abbildet

# Ziele des Einsatzes von KI bei der EOS Schweiz

## 1. Markante Erkenntnisse

Hunderte neuer Faktoren zur Vorhersage und Verbesserung der Leistungstreiber

## 2. Schnellerer Service

Die Bearbeitungszeit wird von Tagen auf Minuten reduziert

## 3. Erhöhte Flexibilität und Skalierbarkeit

Fähigkeit, 24/7 zu arbeiten und entsprechend der Nachfrage nach oben oder unten zu skalieren

## 4. Verbesserte Qualität

Von der Stichprobenprüfung bis zur 100%igen Qualitätskontrolle durch bessere Rückverfolgbarkeit

## 5. Höhere Einsparungen und Produktivität

Arbeitsersparnis von 20% oder mehr



**Verbesserung der Erreichbarkeit**

**Unterstützung, die richtige Entscheidung zu treffen**

**Optimierung des Ressourceneinsatzes**



# Komplexität bestimmt Technologie

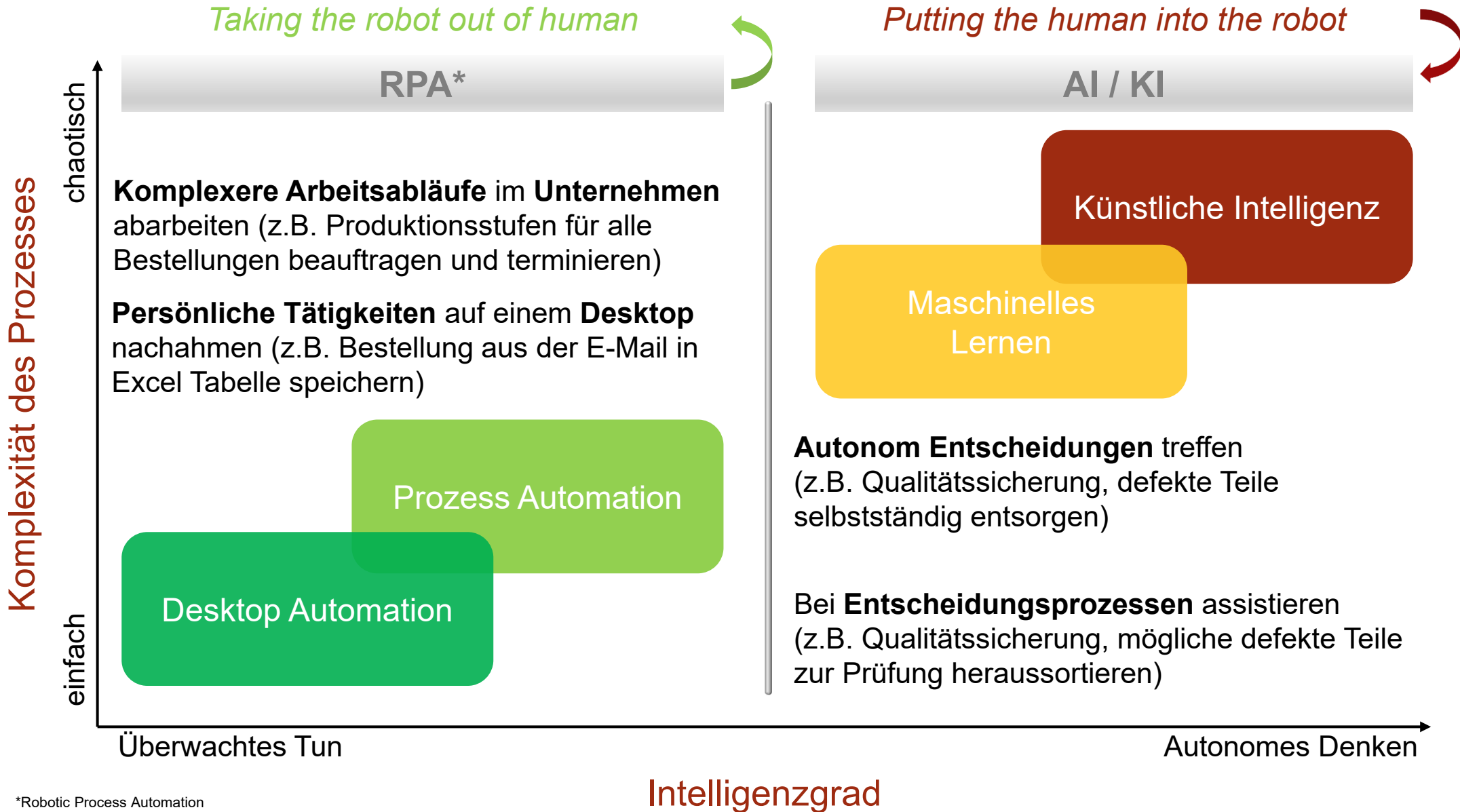
RPA\*

kopiert menschliche  
**Handlungen**

AI / KI

simuliert menschliche  
**Intelligenz**

# Komplexität bestimmt Technologie



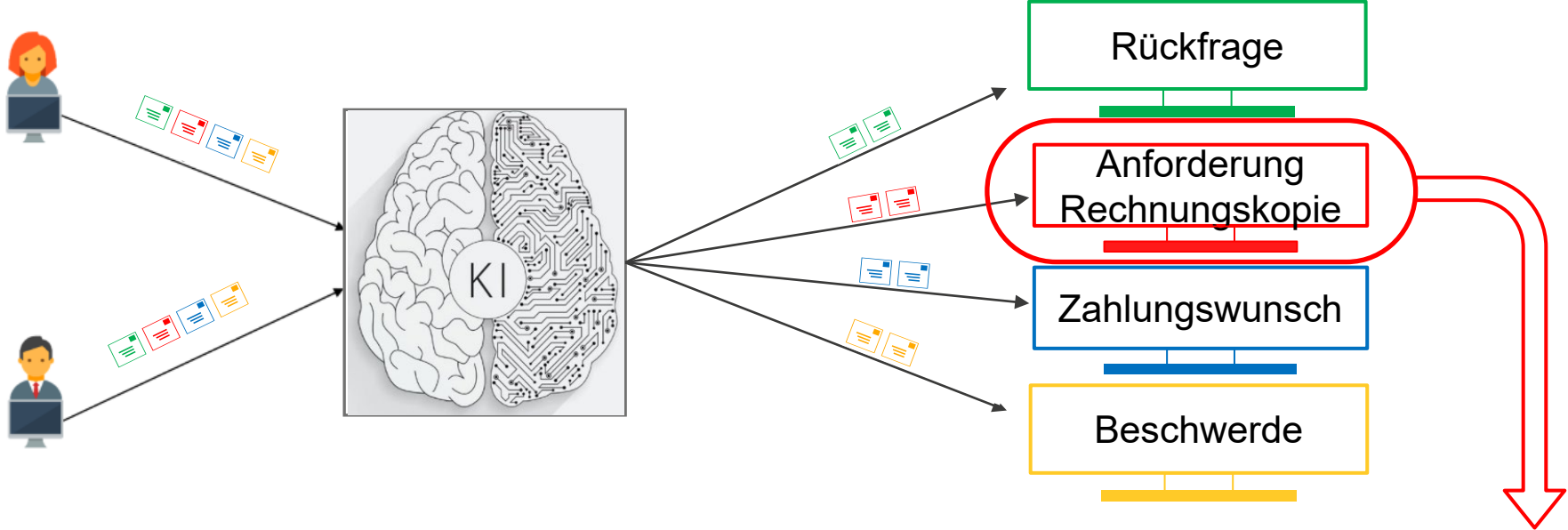
\*Robotic Process Automation









# Routinemässiges Abholen mit RPA und intelligente Kategorisierung



# KI und RPA für die Anforderung von Rechnungskopien

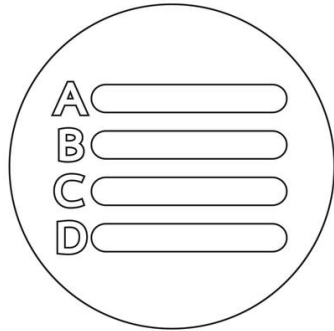


Start	Auslesen	DMS	PDF anhängen	Prüfung	Versand
 <p>Prüfung ob Eingang E-Mail im Postfach «Bestellung Rechnungs-dokumente»</p>	 <p>Auslesen Aktennummer aus E-Mail</p>	 <p>Anmeldung im DMS</p>	 <p>Zwischen-speichern von PDF-Dokumenten und Anhang an Antwortschreiben</p>	 <p>Manuelle Prüfung</p>	 <p>Versand E-Mail</p>



# Score zur Workflowzuordnung

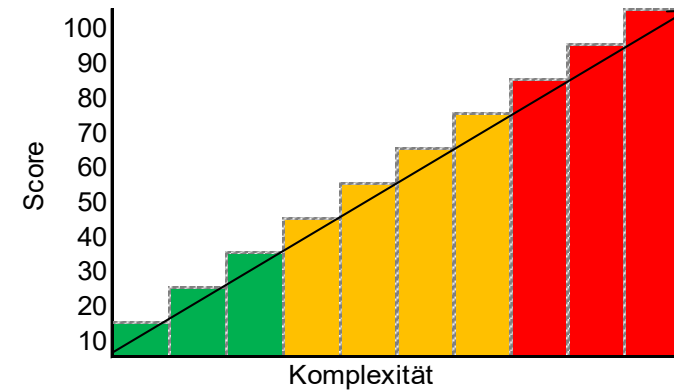
Falleröffnung



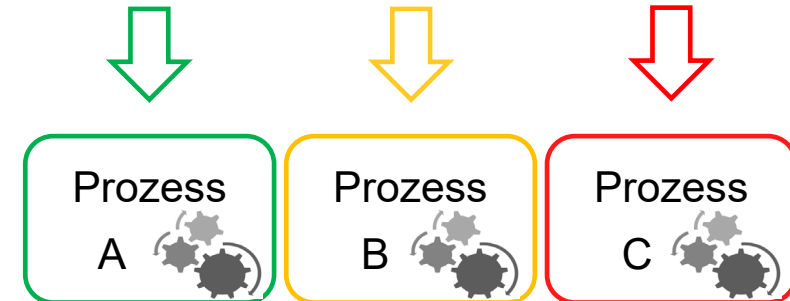
Datenanalyse

	Value	Weight
Forderungshöhe	62	8
Wahrscheinlichkeit Zustellbarkeit	47	4
Letzte Zahlung	73	6
Kommunikationskanal	55	3
...	...	...
Score	58	

Kategorisierung



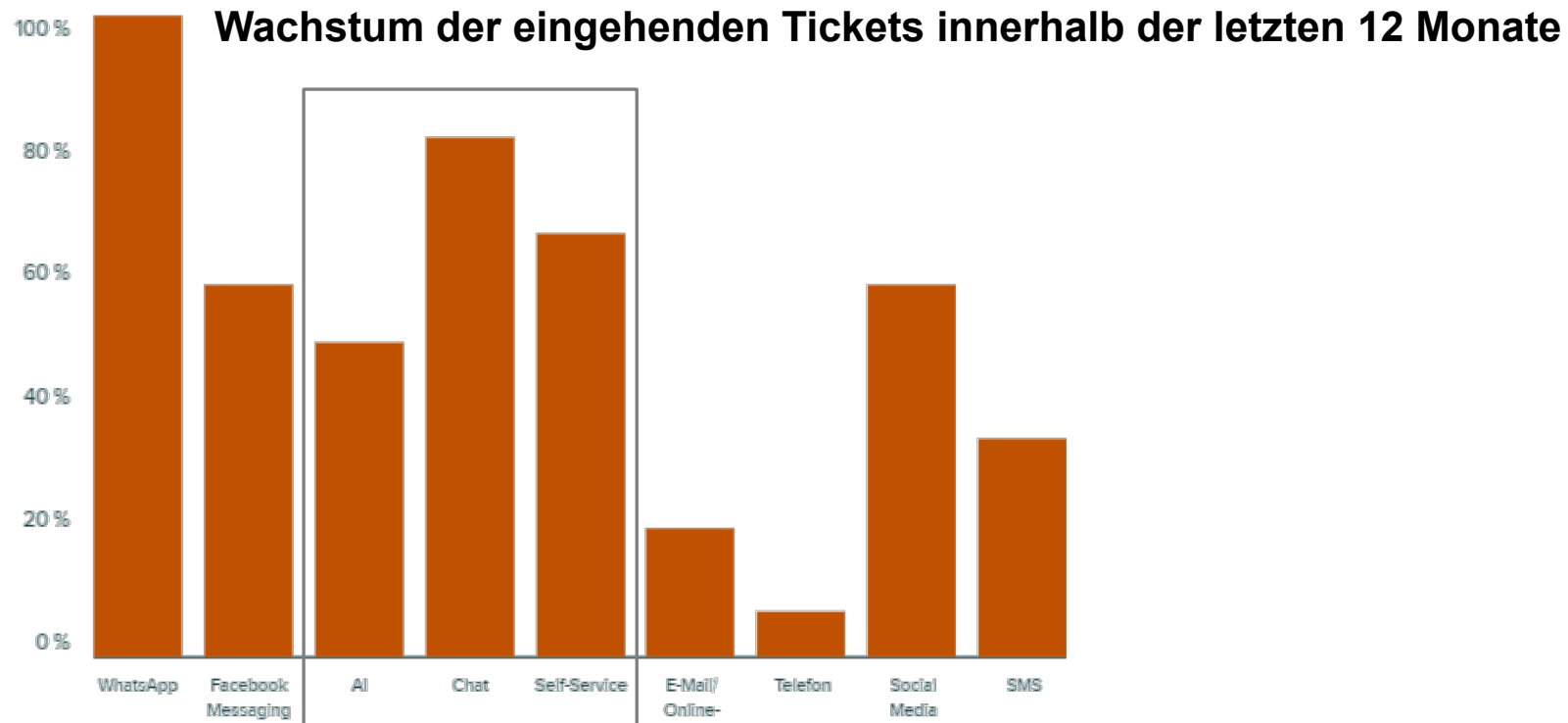
Workflowzuordnung



# Multi-Channel

Wandel im Kommunikationsverhalten der Kunden:

- 40% der Kunden wählen den Kommunikationskanal nach der Komplexität der Probleme.



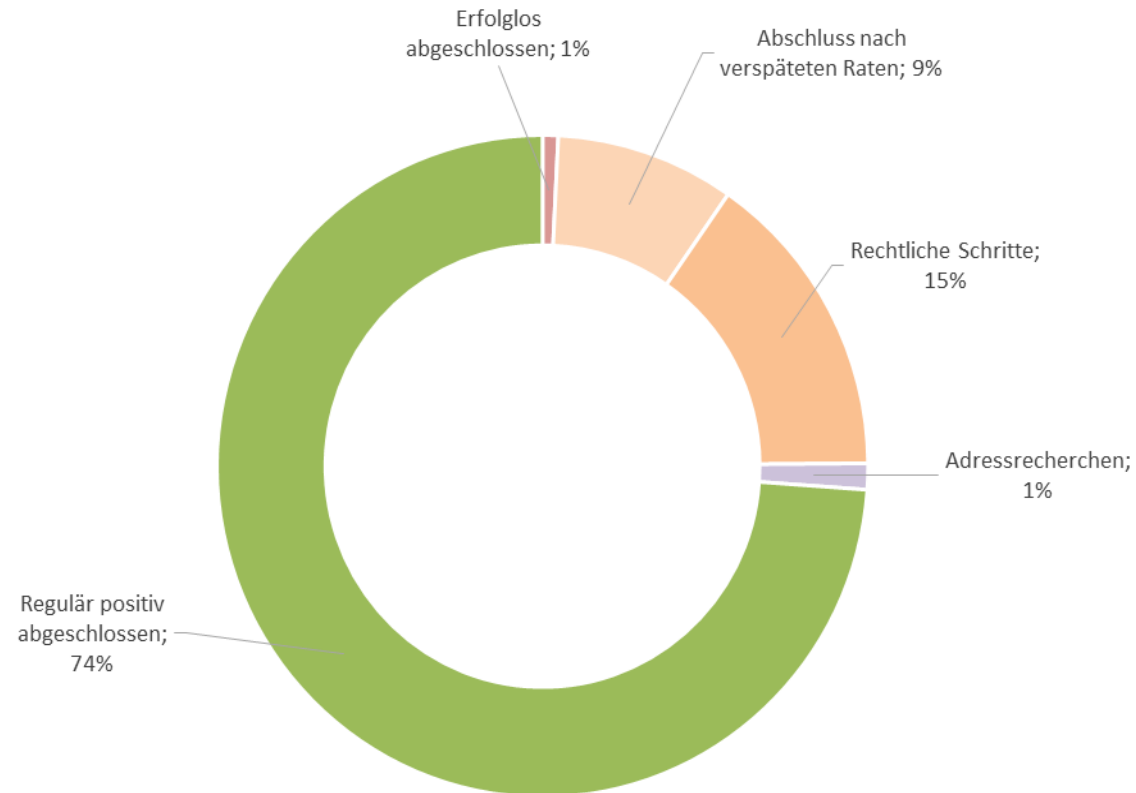
# Chatbot





# Payment Plan Model

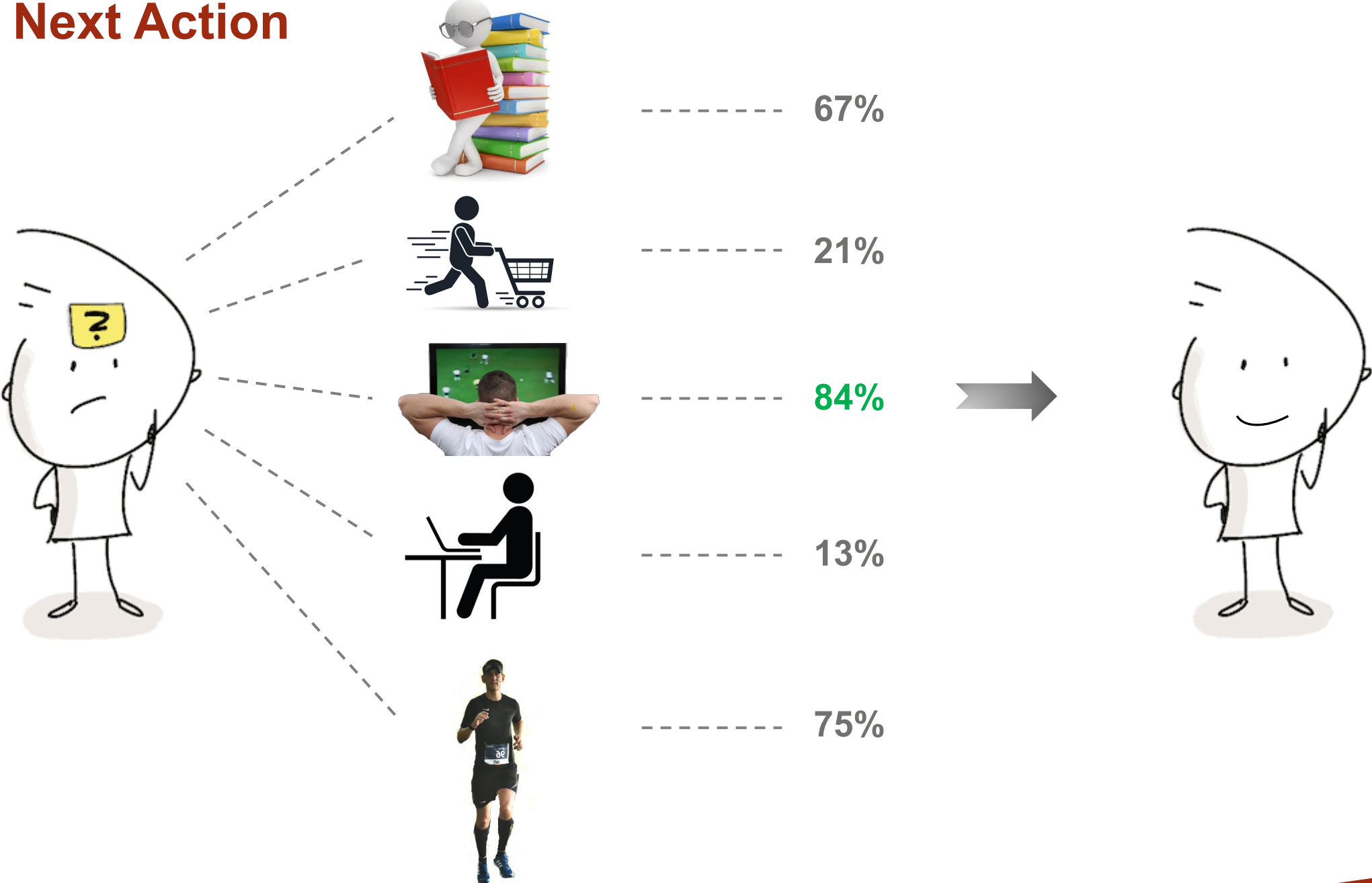
Ergebnis aus Ratenvereinbarungen der EOS Schweiz



## Potenzial für das Payment Plan Model:

- 9% wiesen Zahlungsstörungen auf (ohne Betreibungen)
  - 15% der Ratenzahler wurden betrieben, nachdem sie ihre Raten nicht bezahlt und auch auf Mahnungen nicht reagiert haben
  - 24% der Fälle verursachen rd. 80% der Prozesskosten
  - Die 15% Betreibungen verursachen einen mittleren 6-stelligen Fremdkostenbetrag
- ⇒ Durch optimal angepasste Raten lassen sich Zahlungsstörungen reduzieren und Betreibungen vermeiden

# Best Next Action



# EOS-Score 2.0

- 2018 Erfolgreicher Test mit dem EOS Score 1.0 auf einem geschlossenen Portfolio
- 2021 Weiterentwicklung eines neuen KI-basierten Score-Models
- 2022 Implementierung der neuen geschärften Entscheidungsmatrix
- 2022 Ausweitung auf sämtliche Portfolios mit Kontrollgruppe



Forderungshöhe



Adressdaten



Forderungsalter



Gesamtausstand

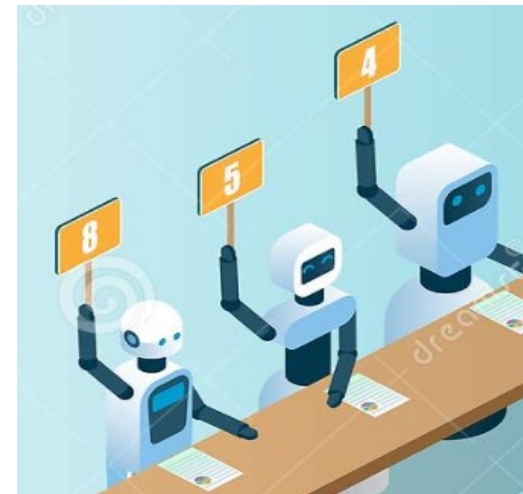


Zivilstand

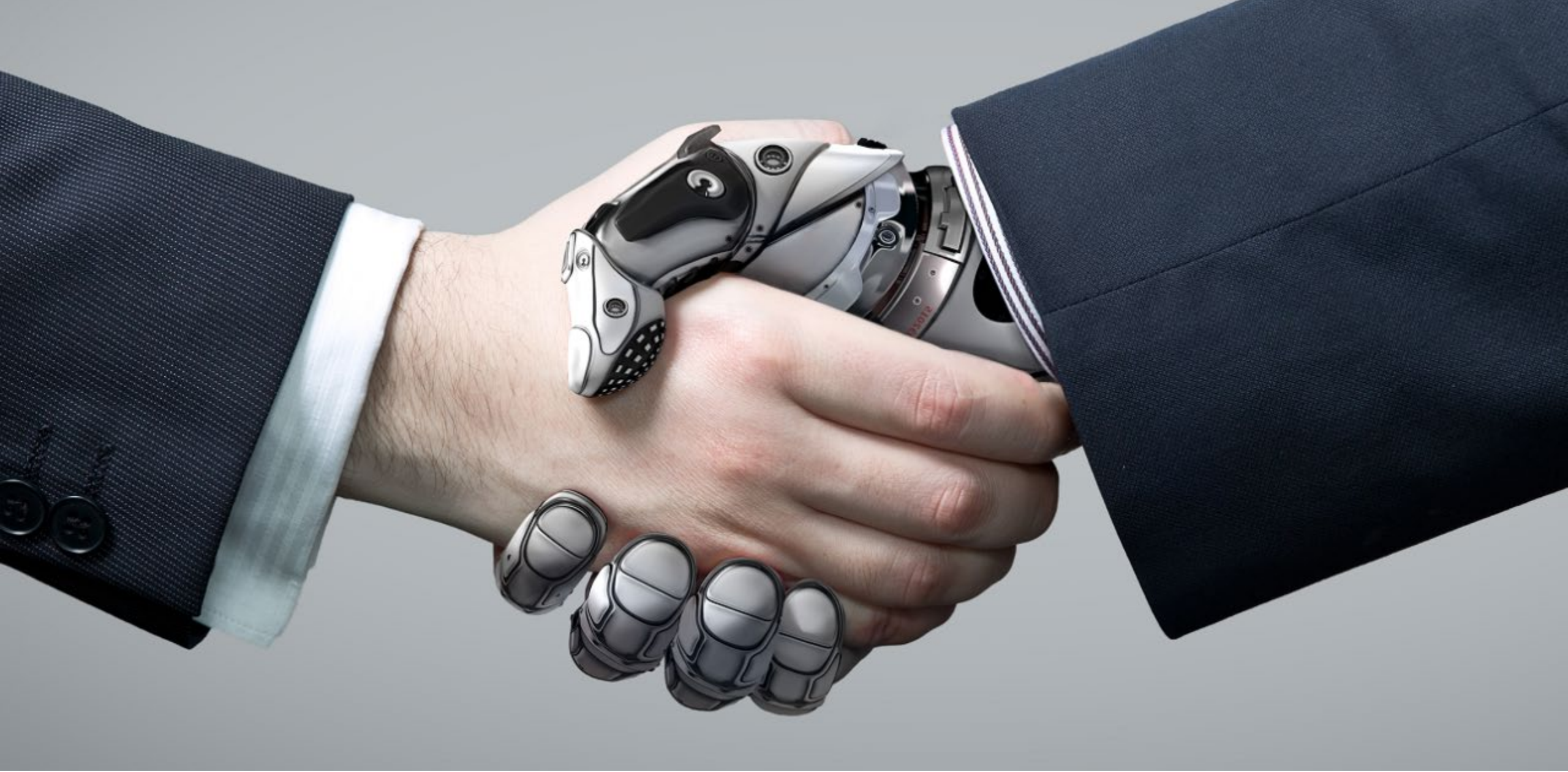


Div. weitere Daten

KI →







**«Es ist nicht die stärkste Spezies, die überlebt, auch nicht die intelligenteste, es ist diejenige, die sich am ehesten dem Wandel anpassen kann.» – Charles Darwin**

Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit!

Pepe Kondakow

**Director Operations**  
**EOS Schweiz AG**

[p.kondakow@eos-schweiz.com](mailto:p.kondakow@eos-schweiz.com)

[www.eos-schweiz.com](http://www.eos-schweiz.com)