

CONSULENZA SPECIALISTICA

Business Intelligence, Tools & Ottimizzazioni per la **Collection**

Efficienza operativa, modelli analitici avanzati, gestione anti-spam , scoring e strategie di contatto multicanale su misura per le Aziende del recupero crediti.

 Tariffe Eque & Su Misura

 Concretezza Operativa

 Trasferimento Know-How

 Idee & Soluzioni Nuove

 Punto di Vista Esterno

Il nostro supporto in 4 Pilastri

Un intervento integrato a 360° per diagnosticare inefficienze, ottimizzare la produttività e scalare i tassi di recupero della Collection.

1. Operations & Contact Strategy



- **Contact Strategy Outbound & Inbound:** Ottimizzazione delle strategie di contatto.
- **Dialer Fine-Tuning & Pacing:** Impostazioni ottimali di tutte le Piattaforme di Dialer.
- **Strategie di multicanalità:** WhatsApp API, SMS, Mail.

2. Servizi



- **Spam Management Pro:** Tutela delle numerazioni in ottica Spam.
- **Phone Check Pro:** Algoritmo in 12 step registrato SIAE per la bonifica di liste telefoniche.
- **Scoring Predittivo Open Source:** Algoritmi su misura sviluppati in R per la stima della probabilità di incasso, di contatto e del default rate.

3. Business Intelligence & Dashboard Operative



- **Dashboard KPI su misura:** Sviluppo reportistica in Power BI, QLIK...
- **Capacity & Shift Plan:** Pianificazione dinamica della forza lavoro.
- **Cultura del Dato:** Diffusione di metriche operative fruibili e delle strategie collegate.

4. Modelli Incentivali Multiparametrici



- **Sistemi Incentivali Multiparametrici:** Piani meritocratici guidati dalla qualità e dall'effort produttivo.
- **Equità e Motivazione:** Modelli provvigionali calibrati sulla reale difficoltà di recupero della pratica affidata.

METODOLOGIA OPERATIVA

Il Check-Up Operativo

Un'analisi strutturata e non invasiva per misurare le prassi operative, identificare colli di bottiglia e rilasciare strumenti immediatamente utilizzabili.



1. Modalità d'Ingresso

STRATEGIA

- Soluzione Stand-Alone: Audit veloce ed efficace per conoscerci e sbloccare subito margini di miglioramento.
- Primo Step Progettuale: Punto di partenza ideale per progetti complessi e mirati su specifiche aree.
- Flessibilità Totale: Possibilità di concentrare l'intervento su singoli reparti o processi.



2. Come si Articola

FASE AUDIT

- Incontro Preliminare: Definizione del perimetro aziendale e degli obiettivi.
- Interview Strategiche: Confronto con i Responsabili delle singole Aree.
- Data Collection: Raccolta e analisi preventiva di dati, report e dialer log.
- Affiancamento Operativo: visite on site per toccare con mano i processi e i sistemi



3. Valore Rilasciato

DELIVERABLE

- Relazione finale di Check Up: Rilascio di interventi operativi prioritizzati in termini di Effort&Benefici
- Benchmark di Settore: Misurazione e confronto con i migliori standard di mercato.
- Customizzazione: Soluzioni ed esperienze di dettaglio modellate sul tuo contesto IT.
- Quick Win e Tool subito operativi: Rilascio interventi di miglioramento già operativi in fase di Check Up



Impatto Immediato: Nessuna montagna di riunioni o Gantt: Forniamo soluzioni pronte sul campo.

FAST DELIVERY

OPERATIONS & CONTACT STRATEGY

1 Ottimizzazione Piattaforma Telefonica

Fine-tuning del dialer, gestione integrata del flusso Outbound/Inbound e massimizzazione del tempo di conversato netto per Collector.

 Piattaforme Dialer Gestite:

ALTITUDE

ALVARIA

ASTERISK

CONTACT HIGHWAY

PHONES

TCN

DIALER IN HOUSE

GENESYS CLOUD

1. Outbound & Pacing



- Setting Piattaforma: Mappatura causali ed esiti di chiamata perfettamente allineati al CRM.
- AMD & Dial Plan: Calibration sensibilità segreterie telefoniche, tentativi di richiamo e ottimizzazione ring time.
- Analisi Sip Code: Evitare errori dovuti ad errate configurazioni del Centralino/Carrier.
- Politiche di Scrambling: Utilizzo numeri Geografici, Fissi, Mobili, Best Number To Use.

2. Conversato Netto & KPI



- Saturazione Ore: Incremento conversato netto dialer dal 30% al 45% - 60%.
- Tips & Tricks Collector: errori da evitare e comportamenti virtuosi che aiutano la macchina.
- Monitoraggio RT: Tracciamento costante delle metriche e Education al Traffic Control.

3. Inbound & IVR Smart



- Target Abbandono: Gestione chiamate perse mantenuta sotto il target 10% - 15%.
- Routing CLI a Titolare: Inoltro diretto della chiamata al collector titolare della pratica.
- Scripting IVR Psicologico: Messaggi di attesa e opzioni IVR progettati per azzerare i riagganci.
- Capacity & Shift Plan: Le persone giuste nel momento giusto.



Zero Tempi Morti: Pacing e wrap-up calibrati.



+30% Conversato Netto: aumento delle Ore utili al telefono.



Inbound Intelligente: trabocchi e gestione inbound perse

2.1 Spam Management Pro

Monitoraggio costante, disinquinamento ed elaborazione dell'Indice di Spam (IdS) sulle App anti-spam.

PROTEZIONE NUMERAZIONI

1. Indice di Spam (IdS)



- Algoritmo Ponderato: Calcolo del livello di compromissione basato sulla diffusione reale di ogni App.
- Remediation Mirata: Processi dedicati per la pulizia delle numerazioni segnalate.

2. Rotazione & Carrier



- Dimensionamento CLI: Definizione del volume ottimale di numerazioni per ciascuna Campagna.
- Rotazione Smart: Piani controllati di ingaggio e riposo dei pacchetti numerici.
- Filtri Carrier: Consulenza per Gestione preventiva dei blocchi applicati dai Carrier telefonici.

3. Controlli Periodici



- Report Trasparente: Lista dettagliata dei numeri puliti, rimediati o da sostituire.
- Andamento Storico: Tracciamento del trend di spam prima e dopo gli interventi.
- Portale: Integrazione predisposta per consultazione Web diretta.
- Abbonamenti e Prepagate: in base alla frequenza dei controlli e ai volumi di numeri da monitorare.

2,70 → 1,03

Abbattimento Medio Indice di Spam

Risultati reali documentati su portafogli NPL / B2C in lavorazione attiva.

+18%

Incremento Tasso di Risposta

Chiamate riuscite sbloccando le numerazioni segnalate ingiustamente come spam.



Basta Chiamate Rifiutate: Ripristina subito la contattabilità dei tuoi CLI.



Tutela del Brand: Proteggi la reputazione aziendale agli occhi del debitore.

2.2 Phone Check Pro

NO PING #

Validazione anagrafica e pulizia intelligente delle liste telefoniche in 12 step.

2% - 4%

Numeri Errati Fisiologici

Inesattezze sintattiche o numeri inesistenti tipici dei database Mandanti / NPL.

26% - 58%

Tasso di Remediation Effettiva

Percentuale di numeri errati corretti e resi di nuovo contattabili.

1. Efficienza Processo di Chiamata



- Zero Tempi Morti: Eliminazione di squilli a vuoto su numeri non attivi.
- Pacing Regolare: Miglioramento dei ritmi di chiamata in Predictive.
- Focus Collector: Piattaforma ingaggiata solo su contatti validi.

2. Risparmio Costi Diretti



- SMS & WhatsApp: Azzeramento sprechi per invii a numeri errati.
- Recupero di numeri: con la nostra remediation puoi contattare numeri in origine non validi.
- Ottimizzazione ROI: Riduzione diretta delle spese operative.

3. Skip Tracing & NPL



- Rintraccio Veloce: Recupero preventivo dei recapiti.
- Data Tape NPL: Valutazione ed enrichment immediato dei portafogli.
- Accesso Web & API: Fruibile via portale o integrabile via Web Service al tuo CRM.

2.3 Scoring Credit Predictor

LINGUAGGIO R / PYTHON

Scoring predittivo open source per calcolare la probabilità di recupero fruibile direttamente da portale Credit Predictor o integrabile nel tuo gestionale.

1. Analisi Dati Storici



- Estrazione Variabili: Analisi di dati socio-finanziari e comportamentali di lavorazione.
- Clusterizzazione Pratiche: Individuazione dei driver chiave di pagamento e decadimento.
- Dataset Anonimizzato di Training: Consolidamento di N mesi di storico di mandato.

2. Stringhe Parametriche



- Modelli in R: Algoritmi proprietari sviluppati in ambiente Open Source senza licenze extra.
- Calibrazione Custom: Modelli ad hoc per tipologia di prodotto (NPL, Cessione del Quinto, B2C, Utilities).
- Test e Validazione: Verifica continua dell'accuratezza predittiva ex-post.

3. Output & Prioritizzazione



- Score Paga / Non Paga: Calcolo del valore di probabilità per ogni singola posizione.
- Score Contatto/Non Contatto: Calcolo del valore di probabilità per ogni singola posizione.
- Score Default Rate: Calcolo del probabile default rate dei singoli piani di rientro.

Strategia di Contatto & Multicanalità

Definizione di chi contattare prima e con maggiore frequenza, bilanciando l'ingaggio telefonico con azioni digitali (SMS, WhatsApp, Mail, Self-Care) per abbattere i costi operativi.
Possibilità di affido per skill e freeze period lavorazione.

Ponderazione Target & Fatturato Potenziale

Incrocio dello score con l'importo del credito per ottimizzare il rapporto Costi-Benefici, bilanciando l'equità degli incentivi in base alla reale difficoltà delle pratiche affidate.

Massimizzazione Spin Rate: Aumenta gli incassi concentrando le risorse dove il fatturato potenziale è più alto.

Zero Licenze Software: Modelli predittivi sviluppati su tecnologie Open Source trasparenti.

3 Dashboard KPI & Business Intelligence

Infrastruttura di reportistica direzionale e operativa integrata nell'ambiente Office 365 aziendale, per guidare le decisioni sul dato in tempo reale.

POWER PIVOT / POWER QUERY

Perché Power Pivot e Power Query?



- Infrastruttura già Presente: Sfrutta l'ambiente Microsoft Office 365 aziendale senza costi di licenza extra.
- Usabilità ed Efficienza: Interfaccia immediata e familiare per Operation e il Management.
- Velocità e Personalizzazione: Realizzazione rapida di report sartoriali modellati sui flussi interni.
- Scalabilità Full BI: Architettura predisposta per un passaggio fluido e naturale a Power BI e altre Piattaforme di BI.

Obiettivi Strategici & Target Operativi



- Monitoraggio a Livello Pratica: Controllo analitico dell'avanzamento portafogli, PDR e incassi.
- Cultura del Dato Operativo: Condivisione di KPI oggettivi per stimolare i Team.
- Razionalizzazione Report: Unificazione dei dati provenienti da CRM, Piattaforma Telefonica e Incassi.
- Coaching & Formazione: Tracciamento continuo delle performance dei Collector per identificare gap.



PDR & Promesse



Incassi & Default Rate



Performance Cluster



Fonia & Abandon Rate



Operazioni & Waterfall

 **Decisioni Uniche sul Dato:** Elimina reportistica sparsa e frammentata.

 **Integrazione CRM / Fonia:** Connessione diretta con i log di dialer e gestionale.

4 Modelli Incentivali Multiparametrici

SISTEMI MERITOCRATICI

Superamento del vecchio schema basato sul solo incassato: sistemi premiali ingaggianti, guidati dalla qualità operativa e dall'efficienza industriale.

1. Approccio Multi-Parametro



- Oltre l'Incassato: Integrazione di metriche di produttività (ore conversato, contatti utili, % PTP e/o PDR mantenuti).
- Qualità del Dato: Premialità legata al rigore e alla correttezza di compilazione nel CRM.
- Piani Flessibili: Adattabili rapidamente nel tempo in base agli obiettivi specifici di ogni mandato.

2. Gestione Industriale Dialer



- Svincolo dalla Titolarità: Misurazione oggettiva superando la dipendenza dall'assegnazione fissa del portafoglio.
- Trattazione Collaborativa: Valorizzazione del contributo di ogni Collector nella lavorazione in Dialer.
- Teamwork Stimolato: Bilanciamento tra incentivi individuali e premi di risultato di gruppo.

3. Ponderazione per Difficoltà



- Calibrazione sullo Score: Target dei Collector ponderati sulla reale probabilità di recupero dei crediti affidati.
- Equità Meritocratica: Azzeramento delle disparità percepite tra chi lavora portafogli freschi o deteriorati.
- Incentivi Trasparenti: Regole chiare e condivise che motivano l'intero team di Collection.

4. Leva Formativa & Coaching



- Strumento di Controllo: Cruscotti KPI chiari per far comprendere al Collector i propri punti di forza.
- Crescita Continuativa: L'incentivo diventa leva di coaching per guidare il miglioramento delle soft skill.
- Auto-Monitoraggio: il Collector può tracciare quotidianamente il proprio posizionamento verso il target.

ESPERIENZA & AFFIDABILITA'

Esperienza sul Campo e Collaborazioni

I principali Servicer, NPL Investor, Banking Institute e Outsourcer della Credit Collection che hanno scelto le nostre competenze.


45% Portafoglio Grandi Clienti & Leader

Istituti bancari primari, grandi investor NPL e player quotati con volumi gestiti su scala nazionale ed europea.

Banking Institutes
Top NPL Investors
Global Servicers


35% Portafoglio Medie Imprese

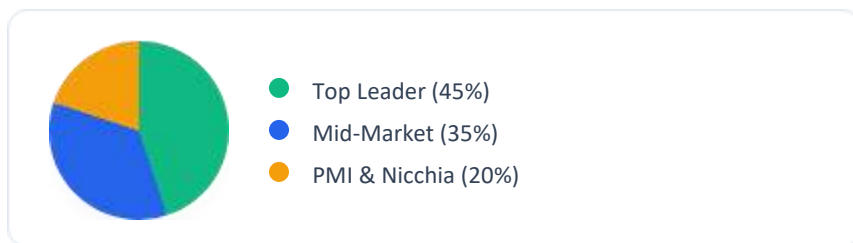
Outsourcer storici della Credit Collection, servicer indipendenti e strutture focalizzate sull'efficienza operativa.

Credit Outsourcers
Specialized Servicers
Phone Collection


20% Portafoglio PMI & Boutique

Studi legali strutturati, boutique d'investimento e servicer regionali ad alta specializzazione verticale.

Legal Services
Niche Investors
Regional Players



Scalabilità & Versatilità delle Soluzioni Tableo:

Garantiamo governance dei dati e compliance per le grandi strutture enterprise, affiancate dalla massima flessibilità operativa e ROI rapido per PMI e boutique.


20+ Player Nazionali
Affiancati con successo sul campo


Copertura Multi-Cluster
Dai Top Leader alle PMI di nicchia


100% Focus Verticale
Phone Collection & Credit Management



IL TEAM

Michele Faleo

Consulente Credit Collection • Data Analyst - Dialer Manager

Nel **2008** Michele consegue a Perugia la **Laurea Triennale in Matematica Applicata alle Scienze Statistiche ed Economiche**. La sua tesi «Utilizzo delle Funzioni Belief per la Stima dei Cambiamenti Climatici» consolida il forte interesse per l'analisi statistica.

Dal **2010** al **2017** è **Business Analysis Supervisor** nel **Gruppo Maran** e si occupa di occuparsi di Analisi dei Dati e del Reporting (KPIs, Custom Report, Modelli incentivanti incentivanti e di Scoring...). Cura inoltre la piattaforma Dialer dalla sua nascita al nascita al suo continuo sviluppo.

Nel **2013** ottiene la **Certificazione di Livello Intermedio Superiore per la lingua Inglese** tramite **EF Education First** migliorando le proprie competenze linguistiche già maturate durante il **Programma Erasmus** a Praga (University of Economics).

Nel **2016** a Perugia consegue la **Laurea Specialistica in Matematica – Indirizzo Informatico Computazionale**. L'esperienza in Maran contribuisce al suo elaborato finale dal titolo «Analisi Statistica di dati sul recupero del credito». Il modello di scoring sull'affidabilità creditizia che ne deriva viene immediatamente applicato con successo alle strategie di recupero nella Phone Collection.

Sempre nel **2016** partecipa presso l'Università La Sapienza di Roma, a due **Corsi Avanzati di R ed RStudio**. Il Software Open Source dedicato all'elaborazione statistica gli consente di elaborare modelli per l'analisi sempre più precisi, innovativi e consistenti.

Nel **2017** frequenta presso PuntoNet un **Corso SQL Server** con cui migliora e approfondisce le competenze sui Database relazionali per cooperare ancora più proficuamente con il reparto IT nella creazione del data warehouse aziendale.

Nel **2018** Michele lavora come **Business Analyst** in **Axactor Italy** dove estende ed applica le sue capacità analitiche al mondo del recupero crediti NPL in un contesto aziendale dinamico e internazionale.



IL TEAM

Gianmarco Taboriti

Consulente Credit Collection · Data Analyst - Dialer Manager - Auditor

Nel **2002** Gianmarco si **laurea in Scienze Politiche – Indirizzo Politico Economico** a Perugia. La sua tesi di laurea in Diritto Amministrativo “L’analisi d’impatto della regolazione” verte sui temi dell’analisi costi-benefici degli interventi normativi: il rigore del diritto si incontra e scontra con il rigore dei numeri.

Nel **2003** frequenta il **Master Post Universitario in Comunicazione Pubblica e Istituzionale** (Università di Perugia, Scuola di Amministrazione Pubblica “Villa Umbra” e Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica). I temi della P.A. e le nuove tecnologie lo portano a contatto per la prima volta con il mondo della Customer Satisfaction ed in particolare dei Contact Center.

Dal **2005** al **2008** Gianmarco è Responsabile Operativo del **Numero Unico 075 075 075**, una delle prime esperienze di Contact Center integrato tra Comune di Perugia, ASL 2, Gesenu, Sipa: si occupa dell’implementazione della piattaforma Dialer e del CRM, della Knowledge Base interna, dei rapporti con gli enti, della gestione degli operatori e all’occorrenza gestisce qualche chiamata per fare “Customer Satisfaction applicata” e dare una mano al suo Team.

Nel **2008** consegue il **Master in Manager di Piccole e Medie Imprese** (Sistemi Formativi di Confindustria Umbria e Centro di formazione Imprenditoriale): controllo di gestione, organizzazione dei processi produttivi, finanza, decentramento produttivo completano la sua base giuridica, economica e “comunicativa”.

Dal **2009** al **2017** l’esperienza nel mondo del Call Center lo porta a essere **Responsabile Business Analysis del Gruppo Maran** dove contribuisce ad implementare i sistemi di monitoraggio e di misurazione, la piattaforma Dialer ed il CRM. Nel **2011** Gianmarco diventa **Auditor SA8000** (Corso C.I.S.E. accreditato SAAS, Social Accountability Accreditation Services) e **Auditor/Responsabile gruppi di Audit di Sistemi di Gestione per la Qualità** (ANGQ Associazione Nazionale Garanzia della Qualità).

Nel **2018** acquisisce ulteriori competenze come **Business Analyst in Axactor Italy**: una realtà multinazionale in cui la gestione NPL in regime di 106 TUB va a completare la sua esperienza applicata al Recupero Crediti.

ENTRA IN CONTATTO CON NOI

Inizia Oggi la Trasformazione della Tua Collection

Siamo a tua disposizione per un primo incontro conoscitivo e per definire insieme un piano d'intervento su misura per la tua Azienda.

MICHELE FALEO

CONSULENTE CREDIT COLLECTION | DATA ANALYST | DIALER MANAGER



Telefono / WhatsApp
+39 320.62.62.567



Email
michele.faleo@tableo.it



Sede Operativa
Via San Bernardino da Siena 15 – Assisi (PG)
P. IVA 03635390549



GIANMARCO TABORITI

CONSULENTE CREDIT COLLECTION | DATA ANALYST | AUDITOR | DIALER MANAGER



Telefono / WhatsApp
+39 391.42.69.460



Email
gianmarco.taboriti@tableo.it



Sede Operativa
Via Marignoli 1 – Spoleto (PG)
P. IVA 03635370541



Scopri le nostre soluzioni e gli strumenti online

Visita il nostro portale web per approfondimenti sui nostri servizi o consulta il nostro [Calendar](#) per prenotare un appuntamento.

→ www.tableo.it