27/11/2017

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΔΕΗ

Η ΔΕΗ Α.Ε. ανακοινώνει ότι το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας ενέκρινε την ανάθεση στην εταιρεία QUALCO ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ του έργου της παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών υποστήριξης της Επιχείρησης για την αποτελεσματική διαχείριση του πελατολογίου της. Υπεργολάβοι του έργου είναι οι : IBM Hellas A.E, Deutsche Bank London Branch, Estia Business Group, Deloitte Business Solutions A.E. , KPMG, Qualco UK Ltd., ΚΑΠΑ Research A.E., και Νικόλαος Α. Ανδρικόπουλος και Συνεργάτες Δικηγορική Εταιρεία και η Finacity Corporation η οποία εμπλουτίζει το έργο της κοινοπραξίας με την εμπειρία της.

Η Επιχείρηση εκφράζει την ικανοποίησή της για τη διαδικασία αλλά και το διαγωνισμό όπου έλαβαν μέρος δύο πολύ ισχυρά σχήματα από καταξιωμένες, εγχώρια και διεθνώς, εταιρείες. Το έργο έχει πολύ μεγάλο συντελεστή πολυπλοκότητας με παραμέτρους σε χρηματοοικονομικό, νομικό και τεχνικό επίπεδο. Ο σύμβουλος ζητείται να εκπονήσει αναλυτικό πλάνο υλοποίησης υπηρεσιών, να αναπτύξει στρατηγική διαχείρισης οφειλών και να καθορίσει συστηματικές δράσεις διαχείρισής τους, να μελετήσει την εξέταση δυνατότητας χρηματοδότησης , να σχεδιάσει πλαίσιο υλοποίησής του και να αναλάβει τη διαχείριση επιλεγμένου τμήματος πελατών με ληξιπρόθεσμες οφειλές. Ο χρόνος λοιπόν που χρειάστηκε για την ολοκλήρωση του διαγωνισμού κρίνεται δικαιολογημένα αναγκαίος ώστε και να τηρηθούν οι προβλεπόμενες διαδικασίες της Επιχείρησης, αλλά και να δοθεί το απαραίτητο διάστημα στα ενδιαφερόμενα κοινοπρακτικά σχήματα να καταθέσουν τις προτάσεις τους.

Η ΔΕΗ προσδοκά, με την πολύτιμη αρωγή των συγκεκριμένων εξειδικευμένων εταιριών, σε αναβάθμιση των σχέσεων της με τους πελάτες της που θα αποφέρει και αύξηση της εισπραξιμότητάς της, ταυτόχρονα όμως προσβλέπει στην απόκτηση υποδομής, δεξιοτήτων και τεχνογνωσίας για την εξασφάλιση της συνέχειας αυτού του έργου με τις δικές της δυνάμεις πάντα σε σύμπλευση με την, αναγκαία και ενσωματωμένη στη κουλτούρα της, κοινωνική ευαισθησία, ώστε να μετεξελιχθεί από μία εμπορική και παραγωγική εταιρεία ενέργειας, σε μία μοντέρνα εταιρεία κοντά στο τελικό καταναλωτή με ουσιαστική επικοινωνία με τον κάθε πελάτη.

Η βελτίωση της εισπραξιμότητας , η ανάλυση της πελατείας, η εφαρμογή προτάσεων, λύσεων και η διαπραγμάτευση θα γίνει σε κάθε μία από τις κατηγορίες των πελατών ξεχωριστά. Σημειώνεται ότι η κατηγοριοποίηση των πελατών θα ανέρχεται σε πολλές δεκάδες δίνοντας ευχέρεια εφαρμογής εξατομικευμένων λύσεων.

Η διάρκεια της σύμβασης θα είναι μέχρι την εξόφληση των διακανονισμών που θα συναφθούν. Ο προϋπολογισμός της προκήρυξης είναι 12 εκατ. Ευρώ και προβλέπεται ότι η αμοιβή του αναδόχου θα καθορίζεται ως ποσοστό επί των εισπράξεων οφειλών.

Ομάδα έργου – Σύντομο προφίλ

Μια αμιγώς ελληνική εταιρία, η Qualco Α.Ε. ιδρύθηκε το 1998 και σήμερα εξυπηρετεί πάνω από 70 πελάτες σε περισσότερες από 15 χώρες, με παρουσία στην Ελλάδα, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Γαλλία, την Κύπρο και τη Βραζιλία. Η Qualco παρέχει εξειδικευμένες λύσεις για τη διαχείριση χαρτοφυλακίων ληξιπρόθεσμων οφειλών χρησιμοποιώντας καινοτόμες τεχνολογίες που η ίδια έχει αναπτύξει, όπως το λογισμικό διαχείρισης οφειλών QCollections, το σύστημα QLoans, και τη μηχανή ανάλυσης δεδομένων και πρόβλεψης (data-driven predictive analytics) D3E. Σε καθημερινή βάση, πάνω από € 170 δισ. ληξιπρόθεσμων οφειλών στην Ευρώπη υποβάλλονται σε επεξεργασία στα συστήματα της Qualco, περιλαμβανομένων € 100 δισ. συστημικών τραπεζών στην Ελλάδα.

Παράλληλα, η εταιρία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίων έχοντας αναπτύξει ισχυρή ομάδα στελεχών με μακρόχρονη εμπειρία στη διαχείριση χαρτοφυλακίων ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων και περιουσίας του χρηματοοικονομικού τομέα. Η Qualco έχει ενεργό ρόλο στη διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων των 16 τραπεζών υπό ειδική εκκαθάριση, ύψους περίπου € 9 δισ., ως ένας από τους τρεις εταίρους της PQH Ενιαία Ειδική Εκκαθάριση Α.Ε., στην οποία η Τράπεζα της Ελλάδος έχει αναθέσει το ιδιαίτερα δύσκολο αυτό έργο.

Στο εξωτερικό, το πελατολόγιο της Qualco περιλαμβάνει διεθνείς τράπεζες (KBC), επενδυτικούς οίκους και εταιρίες του κλάδου διαχείρισης απαιτήσεων (Hoist, NACC, Resolv, Cabot, IntelServ), αλλά και εταιρίες του κλάδου ενέργειας, όπως οι First Utility, Scottish Power και Extra Energy, και τηλεπικοινωνιών (Tesco Mobile).

Ο συμβουλευτικός οίκος Deloitte μετέχει στην ομάδα έργου ως Εξειδικευμένους Σύμβουλος Διαχείρισης στον τομέα της Ενέργειας, εισφέροντας την τεχνογνωσία των 17 Energy Centres of Excellence που διαθέτει διεθνώς, ενώ η KPMG θα συνδράμει στη Διαχείριση Μεγάλων Ληξιπρόθεσμων Πελατών ως Νομικός, Φορολογικός και Λογιστικός Σύμβουλος.

Η Finacity Corporation και η Deutsche Bank θα υποστηρίξουν τη διαδικασία χρηματοδότησης και τιτλοποίησης . Η Finacity, με έδρα το Κονέκτικατ, ΗΠΑ, διαθέτει μακρά και παγκόσμια εμπειρία στην οργάνωση, διάρθρωση και διευκόλυνση λύσεων χρηματοδότησης κεφαλαίων κίνησης που υποστηρίζονται από περιουσιακά στοιχεία. Η Deutsche Bank, μια από τις μεγαλύτερες τράπεζες παγκοσμίως, θα παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη μέσω του τμήματος Global Credit που διαθέτει εκτεταμένη εμπειρία και εξειδίκευση στην αγορά χρέους, την χρηματοδότηση NPLs, και την τιτλοποίηση απαιτήσεων.

Η εταιρία Estia Business Group, πρωτοπόρος στην αγορά δομημένων ομολόγων με εγγυήσεις δανείων λιανικής τραπεζικής στις ΗΠΑ, μετέχει επίσης στο έργο ως Εξειδικευμένος Σύμβουλος Υποστήριξης.

Η δικηγορική εταιρεία Ν. Ανδρικόπουλος & Συνεργάτες, με ενεργό ενασχόληση από το 2006 με τη διαχείριση απαιτήσεων σε όλες τις φάσεις θα λειτουργήσει ως Σύμβουλος Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Απαιτήσεων.

Συνεργάτης στο κρίσιμο έργο της πληροφορικής διασύνδεσης με το SAP-ISU της ΔΕΗ είναι η IBM, με παγκόσμια υπεροχή στον συγκεκριμένο τομέα, ενώ τέλος, η Kappa Research θα εισφέρει την πολύχρονη πανελλαδική εμπειρία της στην επικοινωνία, έρευνα αγοράς, και στην οργάνωση, λειτουργία και διαχείριση τηλεφωνικών κέντρων και γραμμών εξυπηρέτησης πολιτών.

ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ