

# 催收管控平台项目方案

建设方：沈阳鑫久利商务代理服务有限公司

实施方：沈阳智远荣创科技有限公司

## 一、实施方简介

沈阳智远荣创科技有限公司成立于 2015 年初，注册资金 100 万元，是一家以商业智能化数据分析报表平台产品及软件服务外包为主的初创软件企业。公司现有员工 10 人，其中大部分技术人员来自于东软集团股份有限公司，均具备丰富的商业智能类产品研发经验及 Web、移动端、客户端类产品的技术开发经验。

公司成立近两年来，始终秉承“技术创新、用心服务”的宗旨，先后同多家企业进行合作：自主研发的智能数据分析报表平台产品成功应用在一家中国 500 强企业；软件服务外包业务也完成与多家中小企业的合作，其中包括一家沈阳市百强企业。优质、用心的服务赢得了合作企业的信赖和好评，我们相信，通过我们不断的努力与追求，用我们专业的技术实力，一定能够实现与中小企业的互利共赢。

## 二、系统方案说明

本系统固化了催收相关的全业务链的管理，包括工单导入、任务分工、工作汇报、进度跟踪等，同时保证数据安全、稳定的得到保存。

### （一） 角色职能：

系统角色主要包括：内勤人员、催收业务员（电话催收业务员和现场催收业务员）、管理人员、系统管理员。

#### ● 内勤人员：

1. 负责接收来自合作银行的待催收客户数据，数据以 excel 表格形式提供；（系统外操作）

2. 内勤人员负责将银行发送的 excel 表格内容、格式转换为系统预定义的标准模板格式；（系统外操作）
3. 通过系统的数据导入页面，内勤人员将来自银行的数据（转换为标准模板后）导入到系统中；（导入时需要记录批次，先选择客户，导入时候批次号在 excel 中，系统自动读取）
4. 核对全部导入的来案总金额；（系统自动加和，不需要内勤确认）
5. 导入成功后，根据业务需要对催收业务单进行分工，分配指定催收业务员处理；（进行手动分配，根据筛选结果，区域、时间、金额，人员需要细分到分公司、部门）
6. 通过系统的催收分工页面，调整不同业务人员的业务分配，其中包括不同业务员之间的业务单调整、互换，离职员工未完成业务单的重新分配等；
7. 内勤需要与合作商联络提醒进行扣款及回款确认（系统外进行），确认回款后，银行给内勤正式的通知，内勤负责在系统内录入已回款的数额（系统内进行）；
8. 内勤分配的单子，后续完全由这个内勤负责，业务员有问题直接找分配这个单子的内勤；
9. 还需要有管理员能够管理内勤的调配，同时管理员还可以给不同的用户分配不同的权限，例如控制某一个内勤只能负责几个客户，需要通过系统页面进行分配；
10. 根据业务人员在系统内提出的客户资料调取请求，同合作商联络调取相关的客户资料，并通过系统对催收业务人员予以答复；

11. 核对到期委案，通过系统进行退案操作（系统内对需要进行退案的委案进行核对确认），并同合作商对接进行正式退案（系统外进行）；对于需要到期留案的委案，同合作商确认后（系统外进行），通过系统进行留案操作（系统内对需要进行留案的委案进行核对确认）；如果银行同意留案但需要更换批次号，那么需要重新导入，作为新的委案进行管理，只是有效期只有一个月；
  12. 申请留案由业务员在系统外通知内勤，
  13. 退案日期包含在 excel 中，系统自动导入，根据日期进行提醒；
  14. 提醒功能业务员和内勤都应该收到；
  15. 报表【只需要表格】包含：日回款、月回款、年报的汇总-按委案批次、佣金比例【excel 里面提供】分别汇总；委案工作进度汇总；投诉）；
  16. 内勤需要录入投诉信息，在某条委案上进行记录，包括投诉内容、原因、被投诉业务员；
  17. 内勤人员可随时在系统中下载委案的信息，包括工作记录、已上传的录音（压缩包）、外访表、外访照片等。
  18. 管理员可以进行删除已经上传的内容和工作记录等。
- 业务人员：
1. 负责执行已分配的催收业务单；
  2. 通过系统查看所有分配到自己的委案，可根据不同规则进行排序和查询；根据规则，系统划分出需要紧急处理的委案（按照后面章节给出的规则进行提醒：个案到期前 30 天、15 天、7 天、

- 3 天这四个时间段内进行提醒，提醒内容为此案件还有\*\*天到期，请抓紧进行工作)；
3. 系统自动追踪已分配委案的待处理情况，根据规则展示未按要求处理的委案（催收员 3 个工作日内对新来委案进行第一次电话催收，未完成的需要系统进行提醒；7 天内进行外访工作，未完成系统进行提醒）；
4. 执行催收业务过程中，在系统中对每个委案工作情况进行第一时间录入，包括：电话催收内容录入（通过系统拨号的系统自动录入保存）；外访工作内容录入（外访人员提供资料、文字及照片以 PDF 文件的形式由业务人员上传到系统中）；
5. 电话催收业务员可以通过系统在某条委案上导出外访记录表（Word 格式，固定格式）。该表格需要体现出前期电催工作的记录及客户相关信息。外访催收业务员完成外访后，需要与电话催收业务员沟通，由电催业务员将相关外访记录录入系统，并将外访录音和外访记录表（转为 pdf 格式）上传在系统内；
6. 需要确认拨打电话的硬件需要几个电话号？6、8、10 条线的估价，呼出直接通过系统，并自动录音上传，如果呼入，自动录音记录，业务员在系统中可以查看所有未匹配到委案的录音，进行客户匹配，匹配后记录不再显示；
7. 系统对业务人员分配查看委案信息权限，保证业务员只可以看到客户的逾期欠款总金额，已还款金额及余额（未还部分，还清显示 0，但是不显示佣金比例）；

8. 委案回款后，第一时间通过线下与内勤进行对接；
  9. 催收过程中遇到资料信息缺失，可通过系统与内勤人员直接沟通，索要客户相关资料文件，通过系统的相应表单填写需要明确的客户资料和信息，同时说明索要该资料的缘由；
  10. 对于过期委案，业务人员可通过系统进行延期留案，具体延期的规则：合作商每期委案以三个月为合作周期，到期合作商将委案收回停止我司工作；可以根据实际情况申请将一些个案留下继续工作，留案继续工作的以一个月为工作期限，到期合作商收回，工作人员则可以根据情况继续申请留案，以此类推；
  11. 系统需提供模板下载页面，供业务员下载需要使用的模板；
  12. 业务人员可随时在系统中下载委案的信息，包括工作记录、已上传的录音、外访表等。
  13. 通过系统拨打电话需要拨打前可以编辑号码。
  14. 模板是区分不同银行客户的，由内勤人员上传到系统内。
- 管理人员：
1. 查看所有全部催收业务单，包括已完成、未开始和正在进行的业务单；
  2. 可根据不同的筛选条件进行搜索；
  3. 可查看不同业务人员的业务单及相关的全部工作记录；
  4. 导出全部业务单；
  5. 导出全部业务数据，包含图片、电话录音等；
  6. 系统提供专门的报表页面，展示催收工作的整体情况分析：统

计日还款总额、月还款总额、年报表、按各批次计算回款额，按佣金比例计算出佣金（其中信用卡回款需要计算出各批次的回款百分比）；

- 系统管理员：
  - 1. 维护系统人员权限、账号、密码；
  - 2. 维护 VPN 服务器访问的账号和密码；
  - 3. 定期进行数据的备份；
  - 4. 保障服务器的运行。

增加贷前评估系统

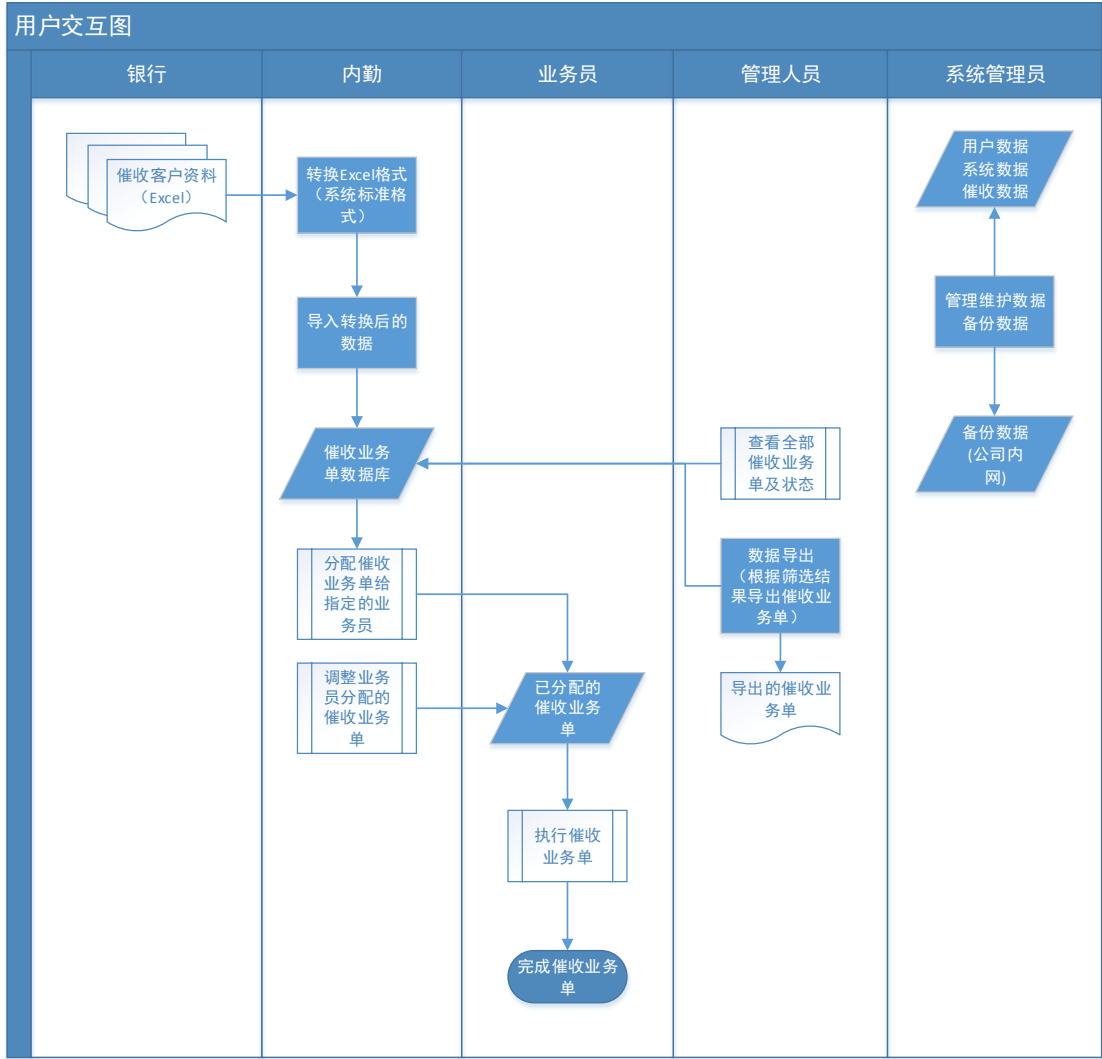


图 1：催收系统交互图

(二) 工作流程说明

本节针对图 1 中的交互图进行细化说明，结合关键业务节点逐条进行细化。

1. 内勤人员分配催收业务单到业务员流程说明：

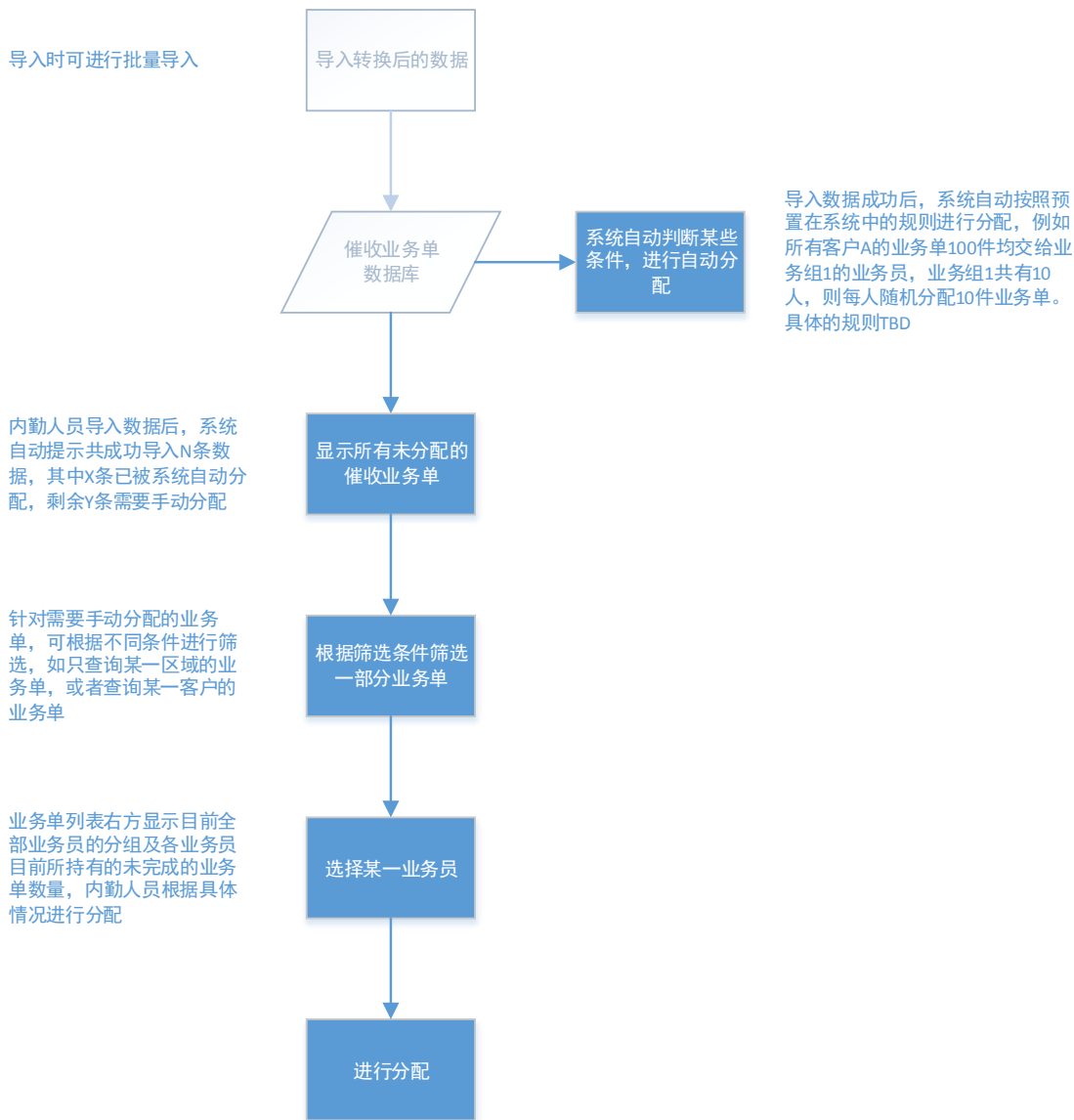


图 2：内勤---分配催收业务单到业务员

2. 内勤人员调整已经分配的业务单流程说明：



当业务单处理人需要调整或有人员离职时需要执行此流程

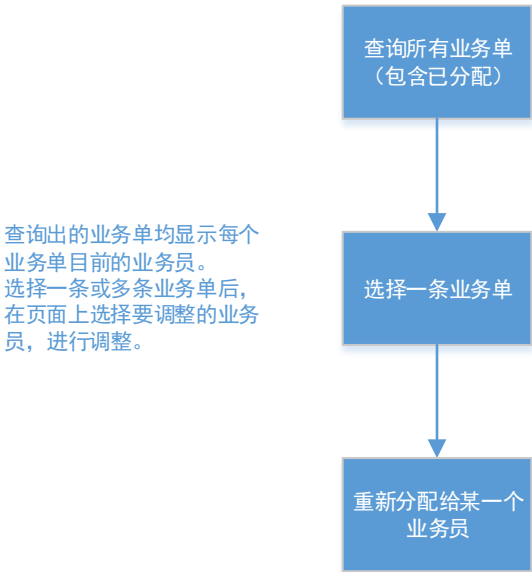


图 3：内勤---调整业务员分配的业务单

3. 业务人员执行催收业务单的流程说明：

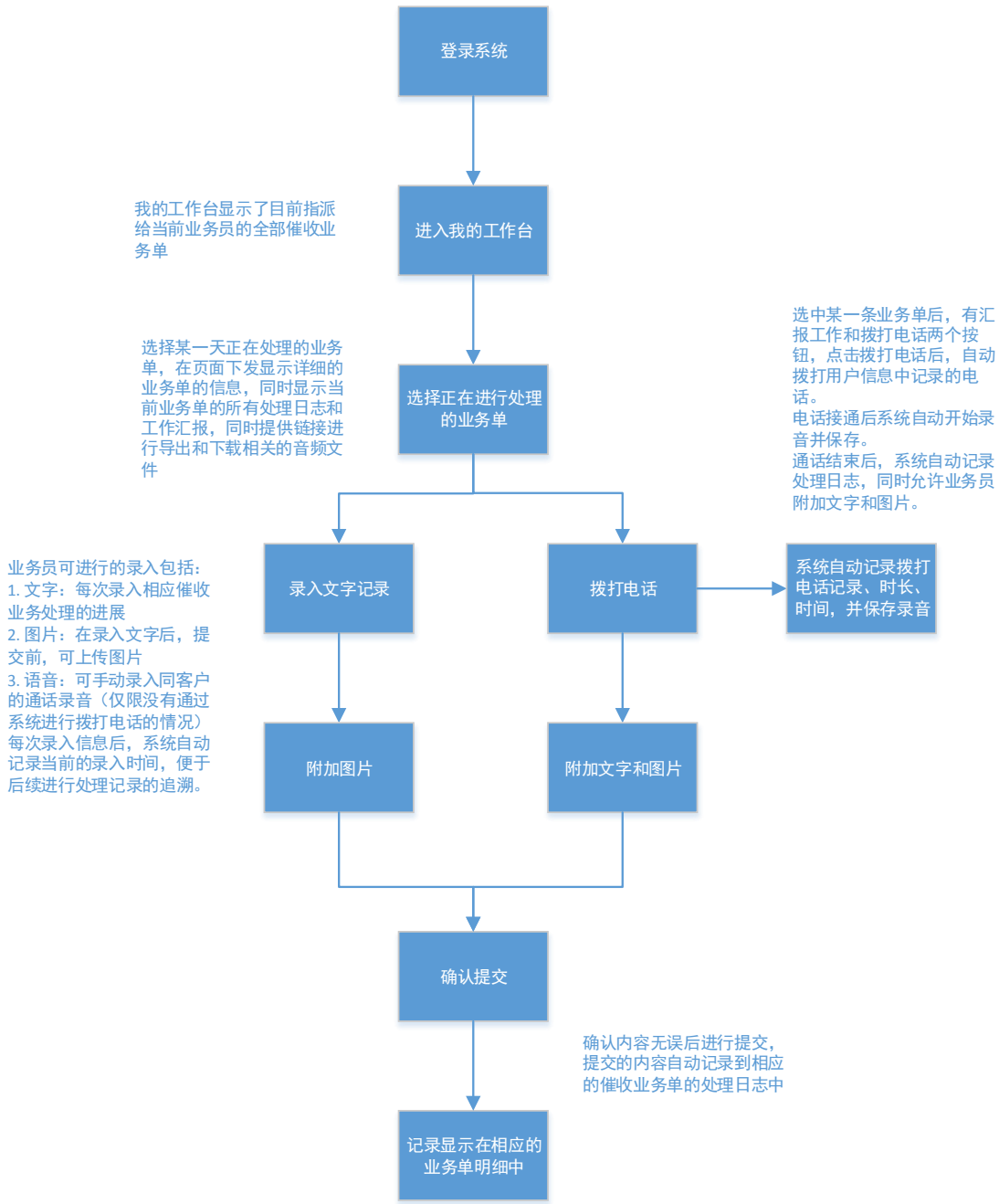


图 4：业务员---执行催收业务单

4. 管理人员查看业务单及监控业务员执行进度流程说明：

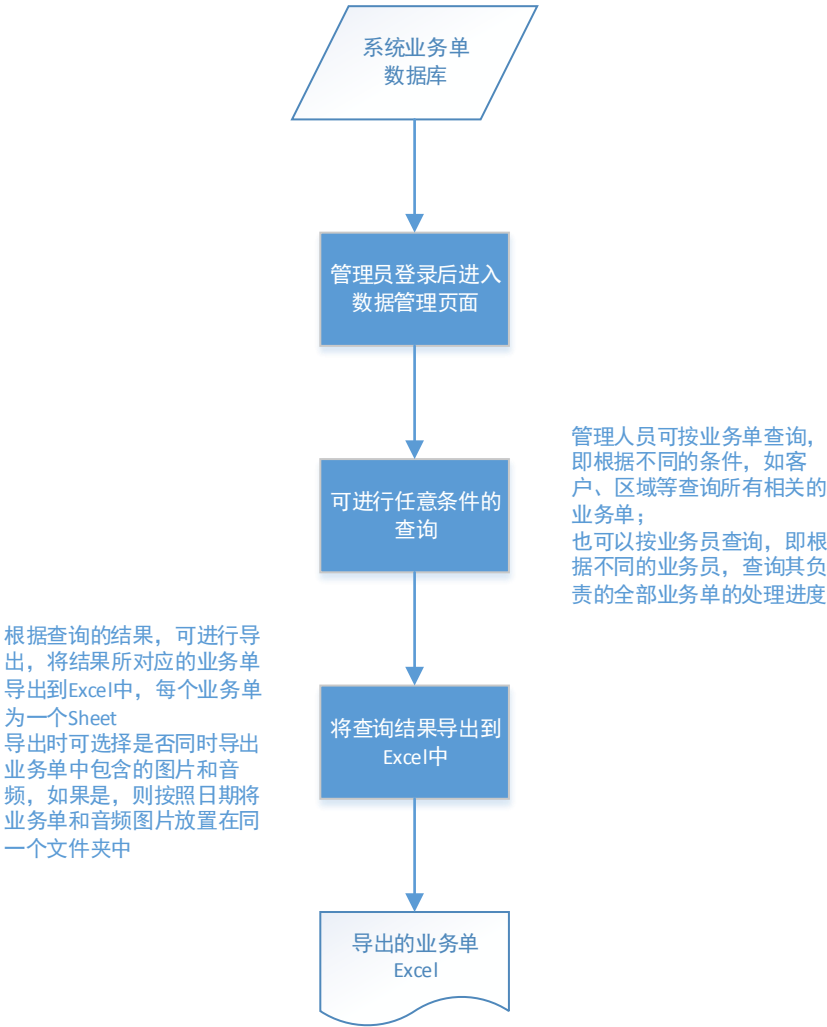


图 5：管理人员---查看全部催收业务单及状态

(三) 系统业务表单说明

TBC

三、外呼系统方案

详见附件 1：外呼系统方案.pdf

四、进度计划

详见附件 2：进度计划.pdf

## 五、系统报价

详见附件 3：系统报价单.pdf