

Pressemeldung



# Hoist Finance und FICO gewinnen Auszeichnung für digitales Programm im Forderungsmanagement in Deutschland und UK

*Europäischer Käufer von Konsumentenkrediten verbessert das Forderungsmanagement für Bankkunden und schafft Einsparungen mithilfe der FICO®-Plattform und Beratung*

## Highlights:

- Die FICO-Plattform nutzt Vorhersagemodelle und Scores, um ein möglichst kundenfreundliches Erlebnis zu bieten und Kreditnehmern bei der Rückzahlung von Forderungen zu helfen
- Pro Land sind zwischen 20.000 und 40.000 Entscheidungsregeln hinterlegt, den Anfang machen Deutschland und UK
- Hoist trifft eine Million Kundenentscheidungen pro Tag mit der FICO-Plattform

**Bensheim – 19. Juli 2021** – Hoist Finance, ein europäischer Käufer von Konsumentenkrediten, der mit Banken und Finanzinstituten in Europa zusammenarbeitet, treibt seine digitale Transformation mit der [FICO® Decision Management Platform](#) voran. Durch die Einführung eines zentralisierten Ansatzes zum Management von Kundenentscheidungen verbessert Hoist das Kundenerlebnis, optimiert die Abläufe und beschleunigt Veränderungsprozesse. Hoist Finance trifft jetzt täglich eine Million Echtzeit-Entscheidungen in Großbritannien und Deutschland und nutzt die FICO-Technologie, um geeignete Handlungsmöglichkeiten für die Kreditnehmer zu ermitteln.

Für ihre Leistungen erhielten Hoist und FICO in der Kategorie "Best Use of Technology" den [Credit Excellence Award 2021](#).

**Plattform dient als Entscheidungszentrale**

Hoist Finance verwaltet 18 Millionen Konten in 10 Ländern. Vor der Zusammenarbeit mit FICO nutzte der Finanzdienstleister 14 verschiedene Systeme, um seine Entscheidungen zu treffen. Hoist wollte seine Entscheidungstechnologie über alle Regionen hinweg vereinheitlichen, neue Strategien schneller anwenden und die Ergebnisse durch Tests und Simulationen verbessern. Außerdem hatte der Finanzdienstleister das Ziel, bessere Entscheidungen zu treffen, indem er auf mehrere externe Datenquellen zurückgreift und fortschrittliche Vorhersagemodelle sowie Künstliche Intelligenz nutzt.

„Wir haben mit FICO Blaze Advisor alle wichtigen Ziele erreicht“, sagt **Fabian Zwanzig, Leiter der Geschäfte von Hoist Finance in Deutschland**. „Diese Lösung hat für das Unternehmen bahnbrechende Ergebnisse geliefert und einen klaren Weg für erhebliche zukünftige Vorteile aufgezeigt. Wir haben die Ziele in unserem Geschäftsbereich um 400 Prozent übertroffen.“

Hoist Finance nutzt derzeit das Rules Management System der FICO® Plattform in Deutschland und Großbritannien, in fünf weiteren Ländern will das Unternehmen in den nächsten Monaten damit starten. Für Jedes Land gibt es etwa 20.000 bis 40.000 Regeln, die in der FICO-Plattform hinterlegt sind. Die Lösung automatisiert den Kundenkontakt sowie die Verhandlungsprozesse und ermöglicht es Hoist, 20 Prozent der Fälle auf Konzernebene und 33 Prozent der Fälle in Großbritannien automatisch zu lösen. Die Plattform verwendet Vorhersagemodelle und Scores und liefert verschiedene Strategien, die mehrere Herausforderungen gleichzeitig adressieren.

Dies führt zu folgenden Ergebnissen:

- Die Zahl der datengetriebenen digitalen Ratenzahlungsvereinbarungen stieg um 30 %
- Die Zahl an Kunden, die ihre Ratenpläne nicht einhielten, ging um 87 % zurück
- Bei jeder digitalen Lösung reduzierte sich der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck um 97 %, was zu Einsparungen von 442 Tonnen CO<sub>2</sub> pro zehnpromutigem Wachstum beim digitalen Forderungsmanagement führt – die CO<sub>2</sub>-Menge, die 35,3 Menschen in Großbritannien im Jahr verursachen

### **Weitere Erfolge im Forderungsmanagement**

Zusätzlich nutzt Hoist Finance die Forderungstechnologie von FICO, um sein Vorgehen länderübergreifend zu vereinheitlichen; bisher setzt das Unternehmen die Lösung in sieben Ländern ein.

„Es ist ein zentraler Bestandteil unseres Geschäftsmodells, dass wir den Kunden der Banken, mit denen wir zusammenarbeiten, die bestmögliche Customer Experience bieten“, fügt Zwanzig hinzu. „Wir wollten auch die Rentabilität

verbessern, indem wir unser Forderungsmanagement unternehmensweit standardisieren. Deshalb wählten wir ein skalierbares System, das rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr läuft. Die Technologie von FICO hilft uns, unsere Abläufe zu optimieren und unsere Herangehensweise zu standardisieren, während wir gleichzeitig die Best-in-Class-Standards für das Kundenerlebnis der Kreditnehmer beibehalten. Wir erwarten, dass wir durch Effizienzsteigerungen den Ertrag um weitere 8,5 Millionen Euro anheben können, da das Vertragsvolumen mit den Kreditnehmern in Phase 2 um 40 Prozent wächst.

„Der Decision Requirement Analysis Workshop (DRAW) von Fico war der Schlüssel für Hoist, um die Anforderungen an Entscheidungen zur Zielerreichung zu strukturieren“, fügte **Steve Hadaway, Vice President und General Manager für FICO in EMEA**, hinzu. „Durch diesen Prozess haben wir die Anforderungen in eine umfassende Reihe von strukturierten Entscheidungen umgewandelt. Da Hoist nun eine standardisierte Plattform nutzt, konnte das Unternehmen die Technologie in nur drei Monaten in neuen Ländern einführen. Ihr länder- und plattformübergreifender Ansatz ist die Zukunft des Forderungsmanagements.“

Die FICO®-Plattform vereint die Leistungsfähigkeit von Analytik und KI, um intelligentere Geschäftsentscheidungen in großem Umfang zu ermöglichen. Unternehmen, die die FICO-Plattform nutzen, sind eher in der Lage, überdurchschnittliche Kundenerlebnisse zu bieten, da sie ihre Kunden besser verstehen und Leistungen sowie Mehrwerte anbieten können, die den einzelnen Kunden begeistern. FICO wurde von Forrester Research als führend in [The Forrester Wave™: Digital Decisioning Platforms, Q4 2020](#) bezeichnet.

#### **Über Hoist Finance**

Hoist Finance ist ein vertrauenswürdiger Partner bei der Schuldenregulierung für Privatpersonen, Unternehmen und Banken in dreizehn europäischen Ländern. Mit über 1.600 engagierten Kollegen, intelligenten digitalen Lösungen und einem tiefen Verständnis der individuellen finanziellen Situation helfen wir über sechs Millionen Kunden, ihre Verpflichtungen einzuhalten. Dies wird durch eine Einigung auf nachhaltige Rückzahlungspläne erreicht, so dass jeder in das finanzielle Ökosystem einbezogen wird. Hoist Finance verfügt über ein breit gefächertes Portfolio an Anlageklassen und unsere Online-Sparplattform in Schweden und Deutschland ermöglicht unser einzigartiges Finanzierungsmodell. Hoist Finance wurde 1994 gegründet und ist heute eine an der Nasdaq Stockholm notierte Aktiengesellschaft. Für weitere Informationen besuchen Sie <https://www.hoistfinance.de/>

#### **Über FICO**

FICO (NYSE: FICO) treibt Entscheidungen voran, die Menschen und Unternehmen auf der ganzen Welt zum Erfolg verhelfen. Das 1956 gegründete Unternehmen mit Sitz im Silicon Valley ist ein Pionier in der Anwendung von Predictive Analytics und Data Science zur Verbesserung operativer Entscheidungen. FICO hält mehr als 185 Patente in den USA und im Ausland auf Technologien, die die Rentabilität, Kundenzufriedenheit und das Wachstum von Unternehmen in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Gesundheitswesen, Einzelhandel und vielen anderen Branchen steigern. Unternehmen in mehr als 100 Ländern nutzen die Lösungen von FICO auf unterschiedliche Weise, vom Schutz von 2,6 Milliarden Zahlungskarten vor Betrug über die Unterstützung bei der Kreditvergabe bis hin zur Sicherstellung, dass Millionen von Flugzeugen und Mietwagen zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind. Mehr dazu unter [www.fico.com](http://www.fico.com).

#### **PR-Kontakt:**

Maisberger GmbH  
Christine Wildgruber/Gunnar Knüpffer/Stefan Keil  
Claudius-Keller-Str. 3c  
81669 München  
Tel.: +49 89 419599 -27/-29/-28

[www.maisberger.com](http://www.maisberger.com)  
[fico@maisberger.com](mailto:fico@maisberger.com)

**Wenn Sie sich aus dem Verteiler austragen möchten, antworten Sie auf diese Mail bitte mit "Unsubscribe".**