



# EOS Forum 21

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

# Daten und KI im Forderungsmanagement

Joachim Göller  
Center of Analytics, EOS Gruppe  
EOS Forum 21, 11. November 2021



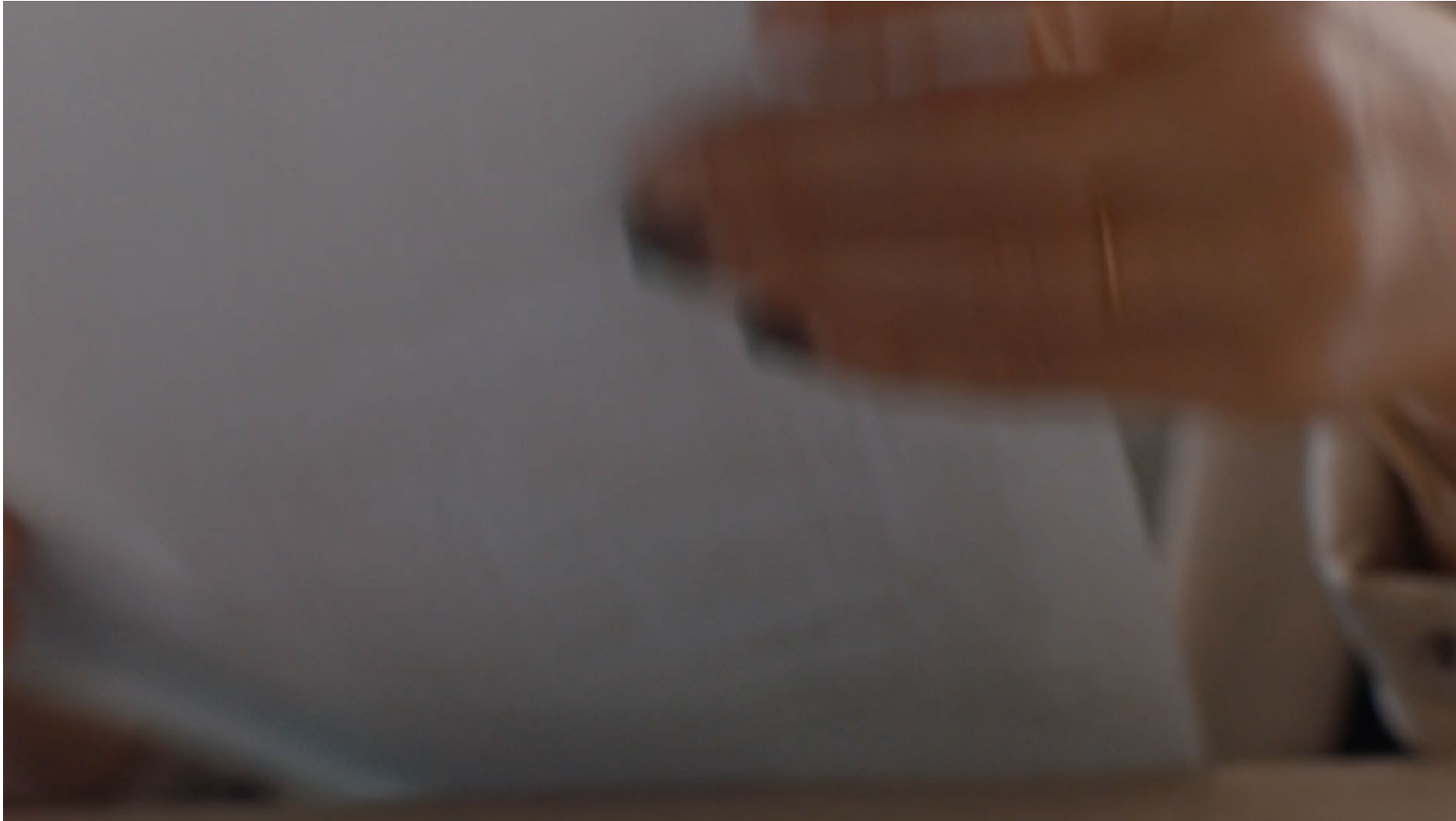
1. Begrüßung
2. EOS Gruppe und das Center of Analytics
3. Daten / KI-Trends im Forderungsmanagement
4. Projekt – Erfahrungsberichte zu Daten/KI in der EOS Gruppe
5. Erfolgsfaktoren in Daten / KI Projekten bei EOS
6. Was bringt die Zukunft / wohin kann die Reise gehen?

# 2 ■ EOS Gruppe und das Center of Analytics



# Die EOS Gruppe

>> Klick auf Bild öffnet das Video



# EOS ist ein Technologie orientierter Finanzinvestor und Experte für die Bearbeitung offener Forderungen in aller Welt



# Wir sind Teil der Otto Gruppe und tragen verantwortungsvoll zu einem starken Wachstum weltweit bei



Der Umsatz der Otto - Gruppe 2020/21: **EUR 15.6 Mrd.**



## Multichannel Einzelhandel

- OTTO
- Bonprix
- myToys Group
- Witt Group
- About You
- Crate and Barrel



## Finanz Services

- EOS
- Hanseatic Bank
- Otto Group Digital Solutions

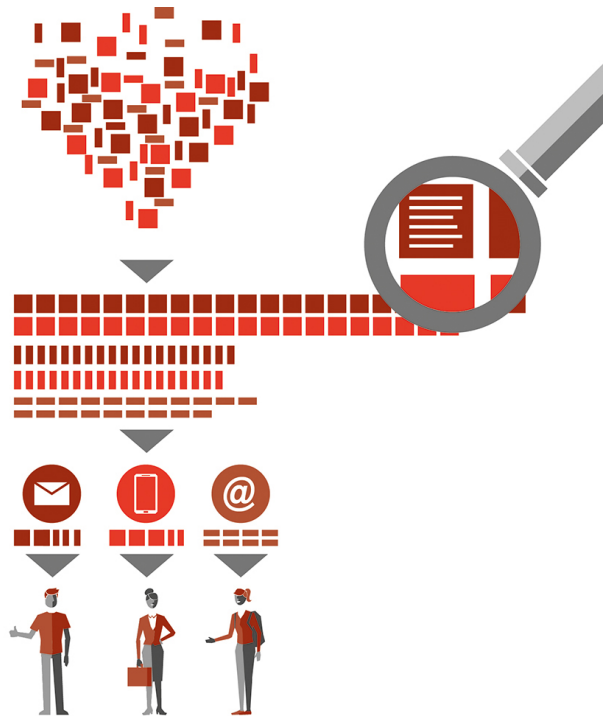


## Service

- Hermes Group
- Baur Fulfillment
- Otto International



# Center of Analytics - Daten im Fokus



## Wir stellen Daten ins Zentrum unseres Handelns

Als Teil des CFO Bereichs der EOS Holding unterstützt das Center of Analytics **seit 2017** die gesamte EOS Gruppe dabei, sich noch stärker zu einem datengesteuerten Unternehmen zu entwickeln.

Dabei ist das Center of Analytics in der Rolle des **Innovators, Enablers** und gibt **Hilfe zur Selbsthilfe**.

### Produktteam

Entwicklung und Betrieb der zentralen Daten- und Analyticsplattform der EOS Gruppe  
Cloud Engineers + Data Engineers  
7 FTE

### Serviceteam

Umsetzung von Datenlösungen gemeinsam mit den Länderkollegen (ML+Reporting)  
Data Scientists + Data Analysts  
6 FTE

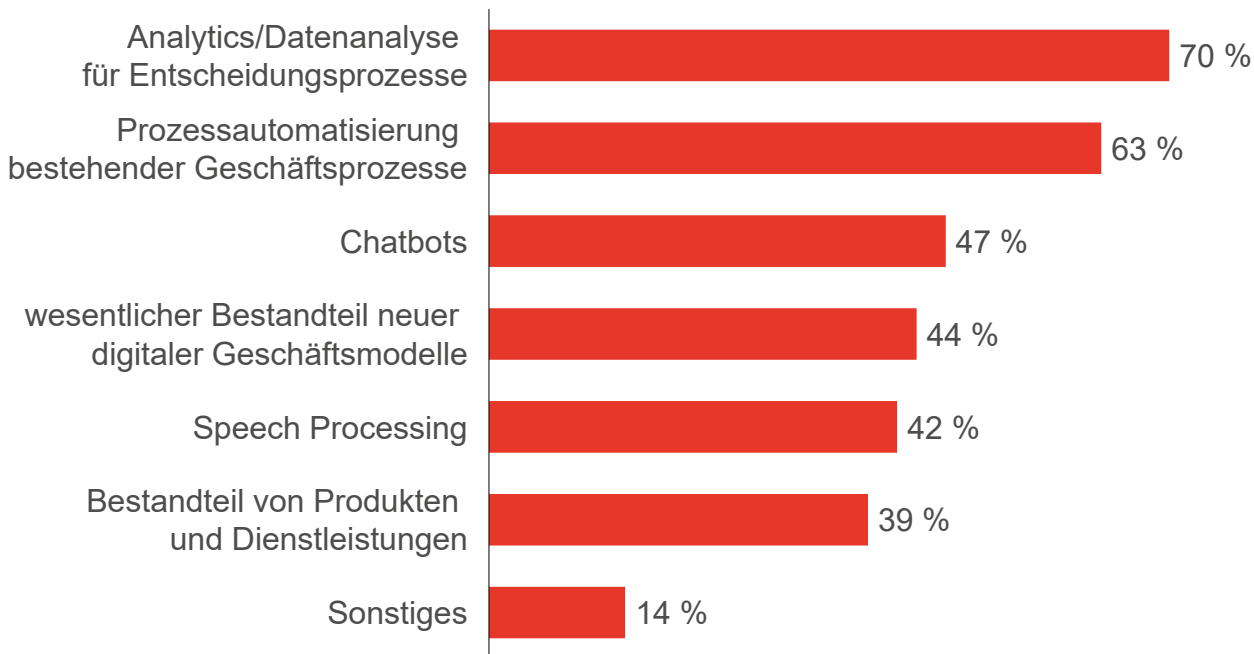


**3.**

**Daten und KI Trends im  
Forderungsmanagement**



# Welche KI Methoden werden genutzt bzw. sind vorstellbar?

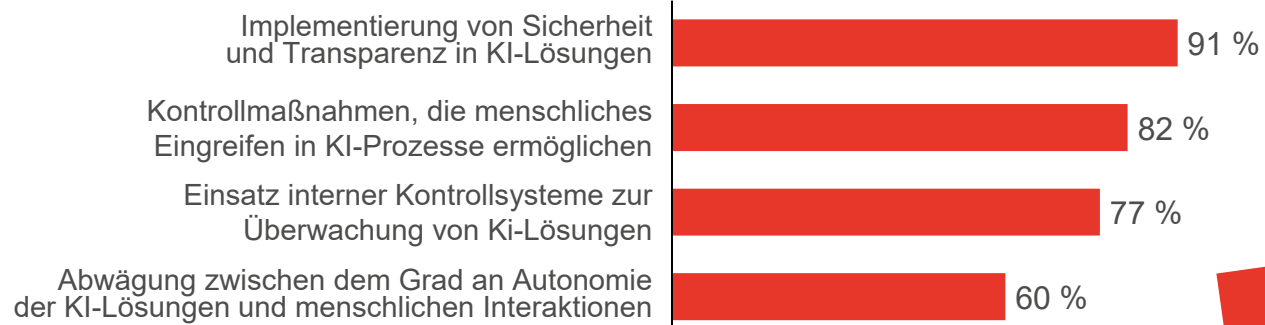


Basis: 500 Unternehmen, davon 255 KI affine und 245 KI-ferne Unternehmen

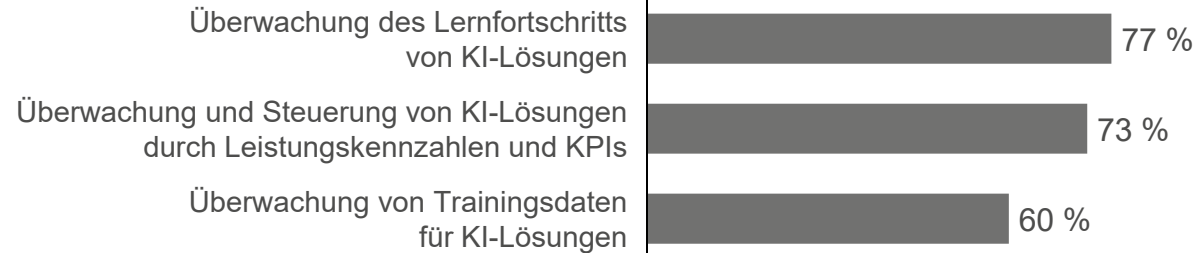
**Entscheidungsprozesse  
und  
Prozessautomatisierung  
bieten relevanteste Use  
Cases für den Einsatz  
von KI Methoden**

# Welche Relevanz haben Kontroll-, Effizienz- und Compliance Maßnahmen?

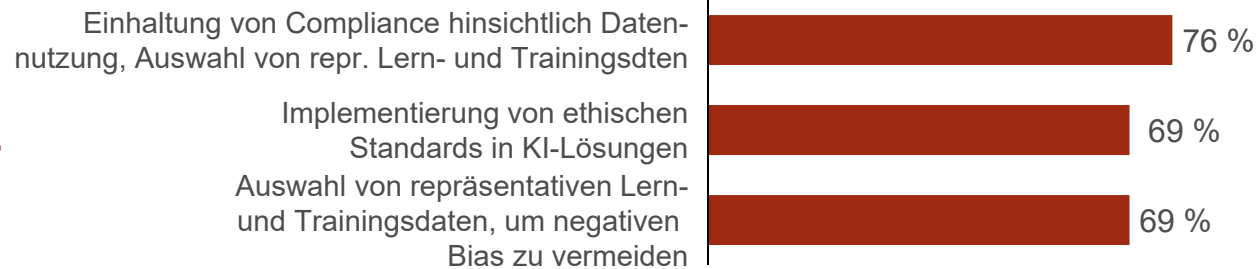
Kontrolle



Effizienz



Compliance



Basis: 255 KI affine Unternehmen

Quelle: PwC-Studie „Künstliche Intelligenz in Unternehmen“, 2019

**“Trusted AI” ist für Unternehmen hochrelevant**

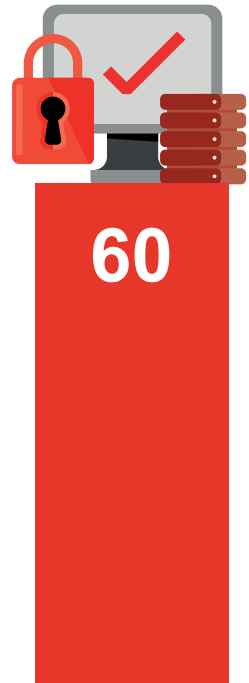
# Trends im Forderungsmanagement: Auf Nummer sicher!

## ” Datenschutz ...

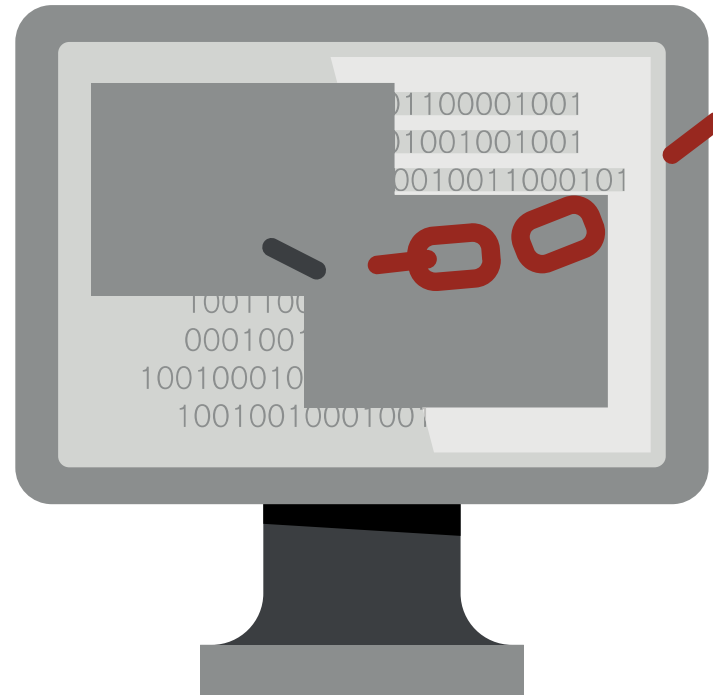
Angaben in Prozent



” ... sehen wir als wichtigen Trend.

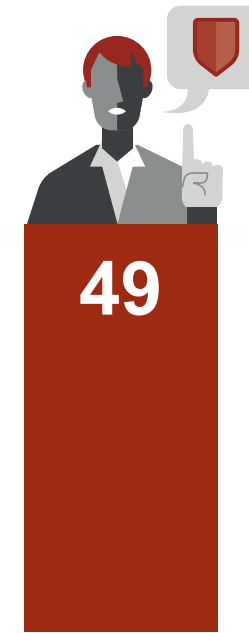


” ... wird bei uns umgesetzt.

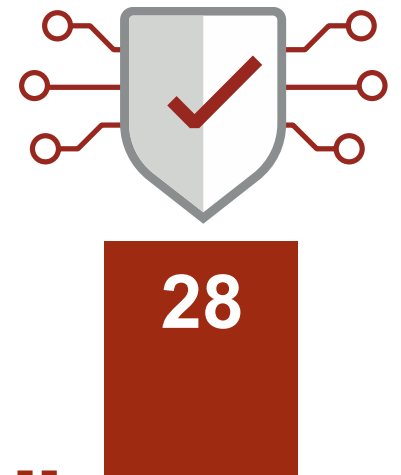


## ” Cybersecurity ...

Angaben in Prozent

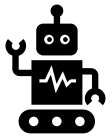


” ... sehen wir als wichtigen Trend.



” ... wird bei uns umgesetzt.

# KI Methoden im Forderungsmanagement



Chatbots zur Schuldnerkommunikation bei Hoist und Intrum



AI Scoring bei Kreditentscheidungen bei Intrum



One Intrum: Eine Hochleistungsdatendreh-scheibe, die Analytik und Maschinelles Lernen in den Forderungsmanagementprozess einbettet

**Das schreiben die Mitbewerber im Forderungsmanagement zu eingesetzten Methoden im Daten / KI Umfeld**

# 4

- **Projekt Erfahrungsberichte zu Daten und KI in der EOS-Gruppe**





**Beispiel 1:  
Aufbau einer  
analytischen  
Plattform für die EOS  
Gruppe**

# Die Entwicklung einer Analytischen Plattform für EOS bis heute. Eine Reise mit vielen Stationen und Erkenntnissen

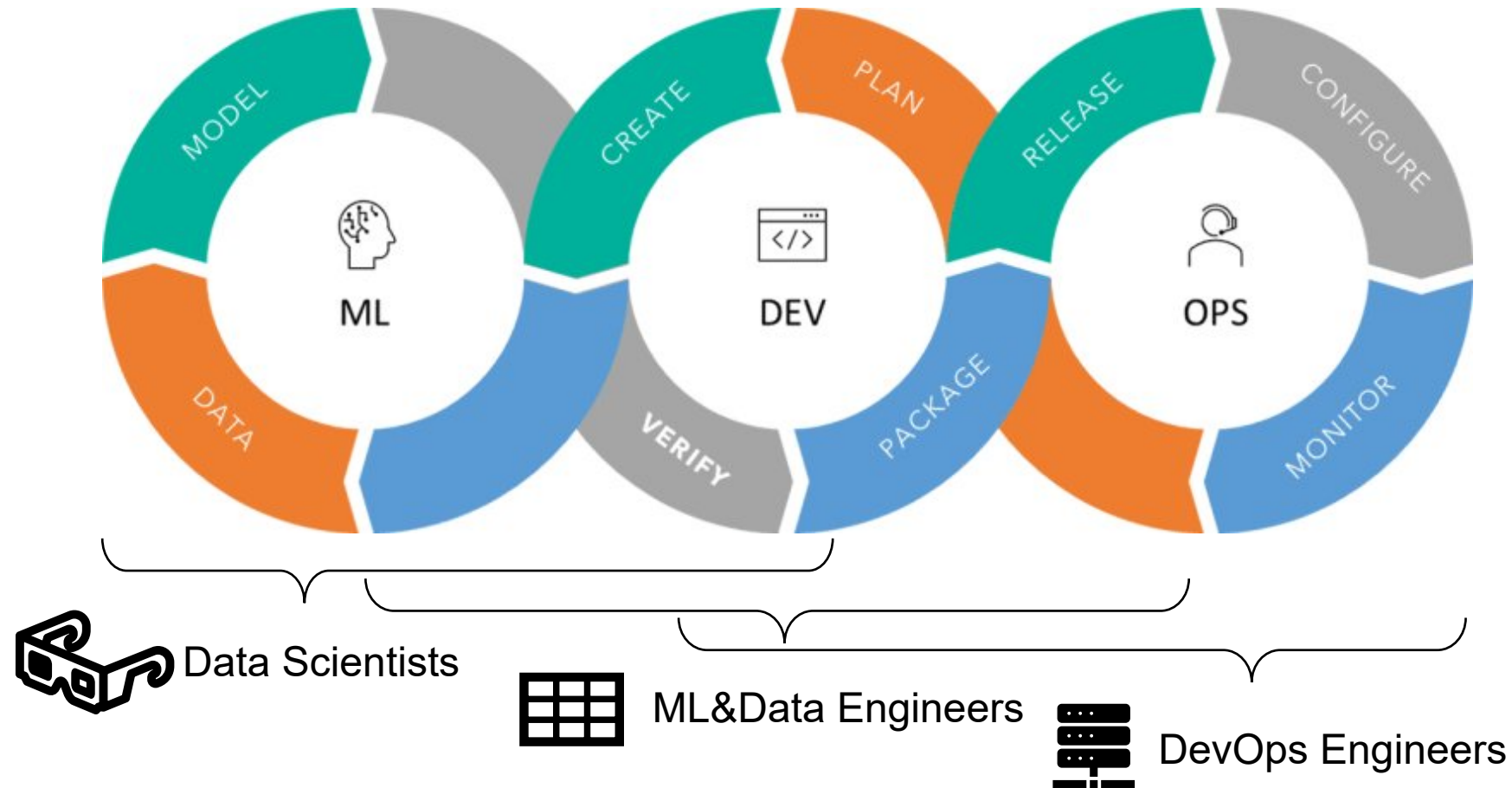


Mit der Entwicklung zur ganzheitlichen analytischen Lösung bildet die Plattform das Fundament für ein datengetriebenen Unternehmen.

Die enge Zusammenarbeit mit den Stakeholdern war dabei maßgeblich für den Erfolg verantwortlich.

# Neben der Analytischen Plattform sind auch die Skills wichtig

## Produktive Nutzung von KI braucht Crossfunktionale Skills



! „Data Science“ ist nicht genug – Engineering & DevOps-Fähigkeiten im Analytics-Team sind Voraussetzung für produktive KI



# Beispiel 2: Einsatz KI zur Immobilien- bewertung









## Beispiel 3: Best-Next-Action im Forderungs- management

# Projekt Beispiel 3: Best-Next-Action Inkasso

Zu jeder Zeit die auf den Schuldner optimal ausgerichtete Aktion



Welche Inkasso-Aktion führt (unter gegebenen Rahmenbedingungen) zu höchster Zahlungswahrscheinlichkeit- und -höhe?



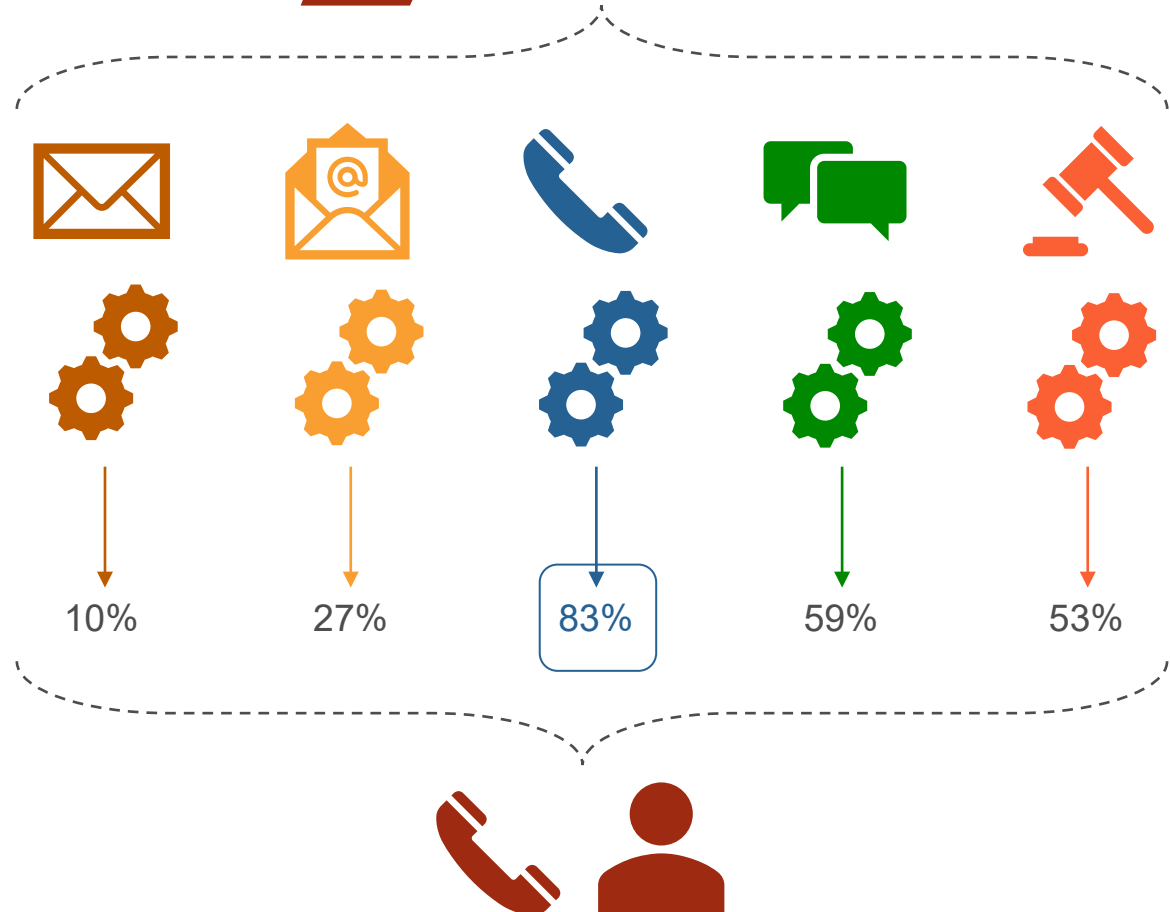
Antwort nicht zeitlich stabil und nicht „einfach“ aus primären Merkmalen der Schuldner abzuleiten.



Vorhersage-Modelle für die individuellen Aktionen und Umsetzung der „Best-Next-Action“



Aktuelle Daten der Schuldner-Akte



# Legal Score als Baustein für Best-Next-Action Inkasso



**Ausgangslage:** hohes Volumen an Betreibungsbegehren pro Jahr verbunden mit hohen Kosten



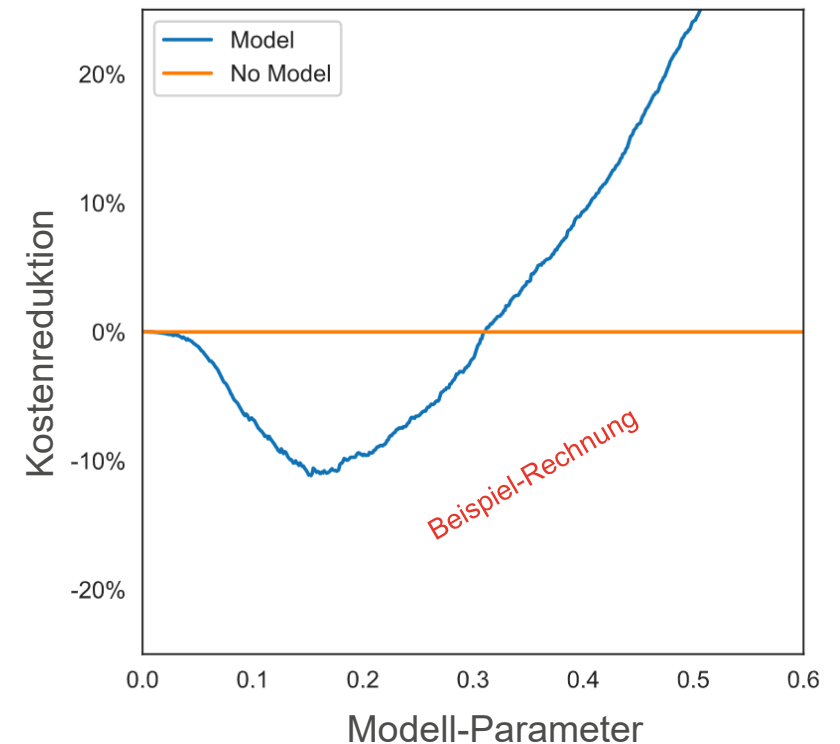
**Daten:** Fallmerkmale und Ergebnis von Betreibungsbegehren aus den letzten Jahren



**Model:** Trainierte KI zum Ausgang eines Betreibungsbegehrens

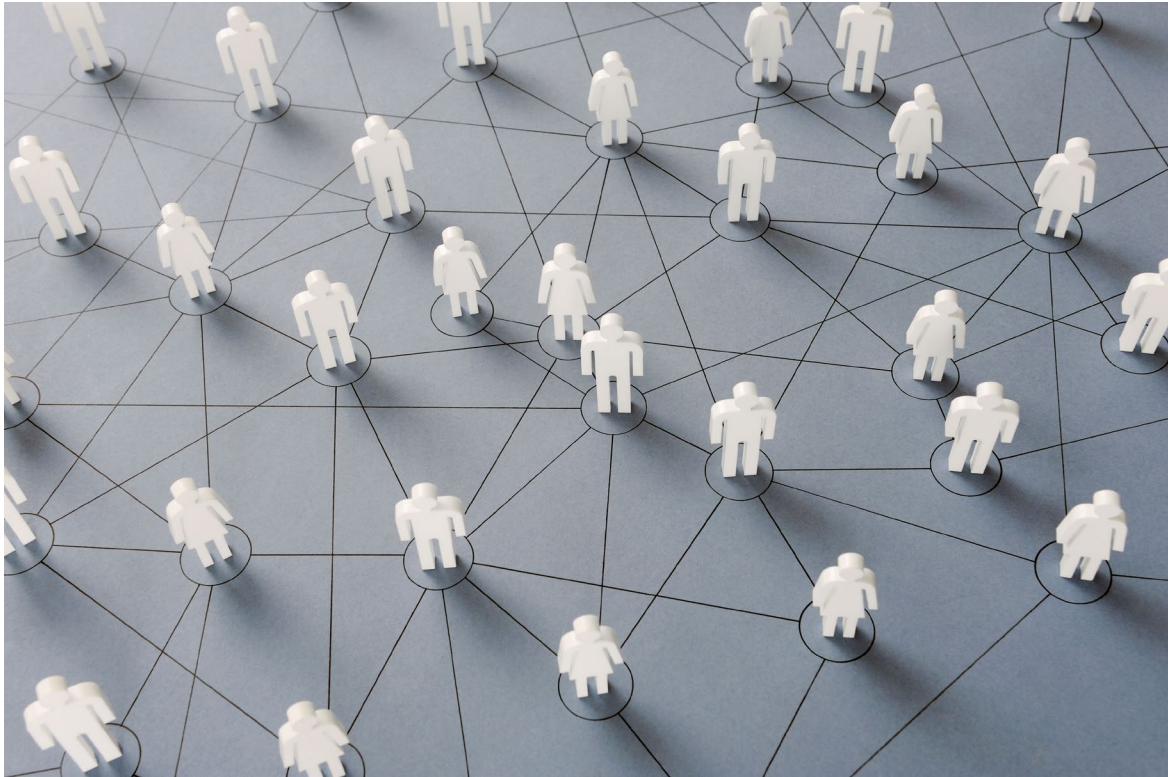


**Nutzung:** Anwendung auf Fälle die aktuell ins Betreibungsbegehren gegeben werden könnten



**5.**

**Erfolgsfaktoren in Daten /  
KI- Projekten bei EOS**



# Erfolgsfaktor 1: Der Mensch



# Der Mensch als Erfolgsfaktor

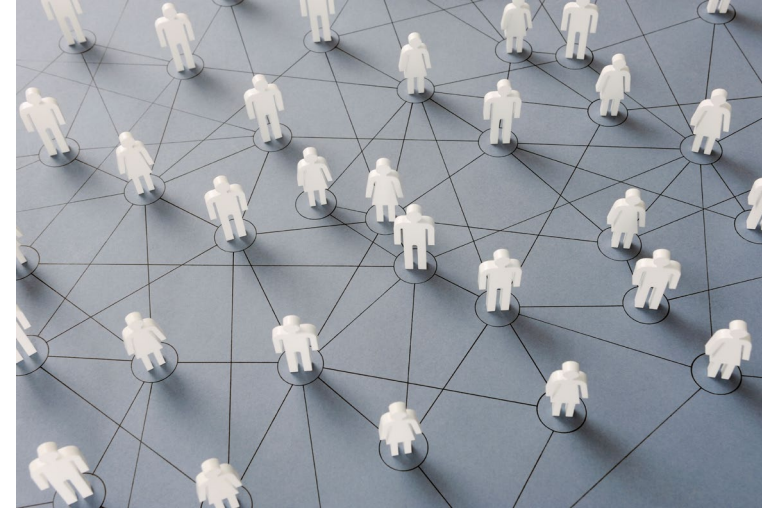


## Crossfunktionale Teams

### Daten- oder KI Projekte sind Teamwork:

- Experten im Business
- Datenanalysten & Data Scientists
- Data Engineers & Entwickler
- Datenschutz / IT-Security Spezialisten

Crossfunktionale Teams stärken kurze Wege und gegenseitiges sowie gemeinsames Verständnis.

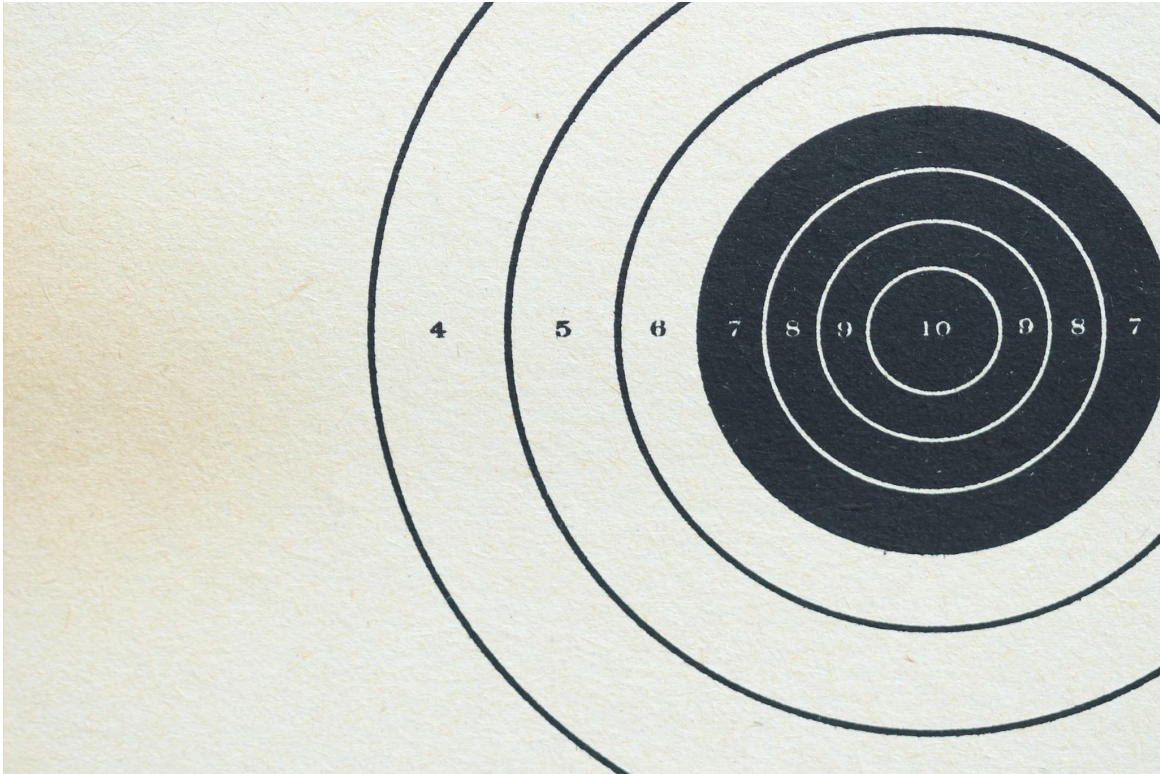


## Multiplikatoren im Unternehmen

Multiplikatoren sind essentielle Erfolgstreiber für unsere Use Cases:

- Identifikation und Umsetzung von Use Cases
- Überzeugung und Begeisterung von KI und Daten
- Tiefe Verwurzelung im Business, kreative Ideen zur Weiterentwicklung

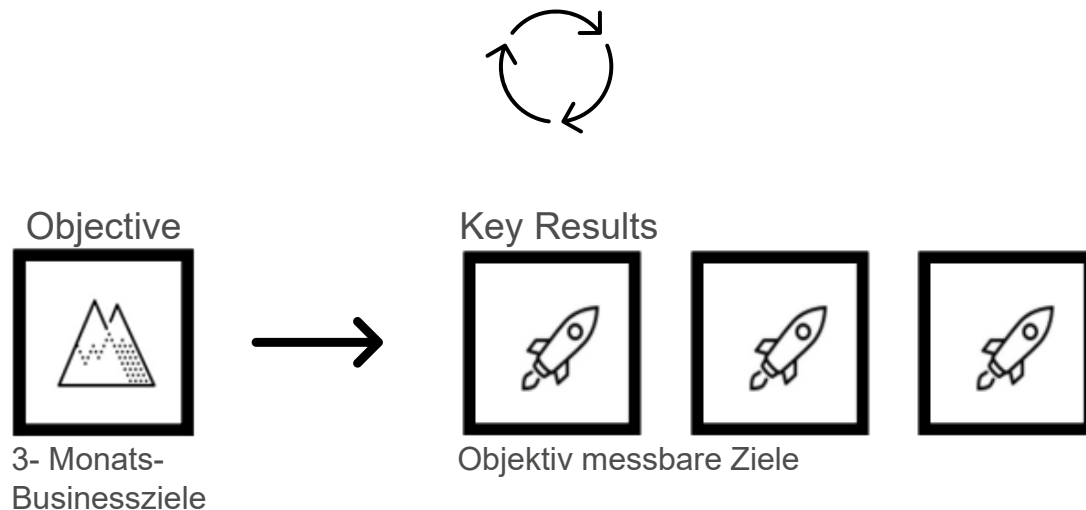
Das Center of Analytics ist regelmäßiger Veranstalter für Communitytreffen mit den Ländern und nutzt dies auch um Multiplikatoren zu finden und zu fördern



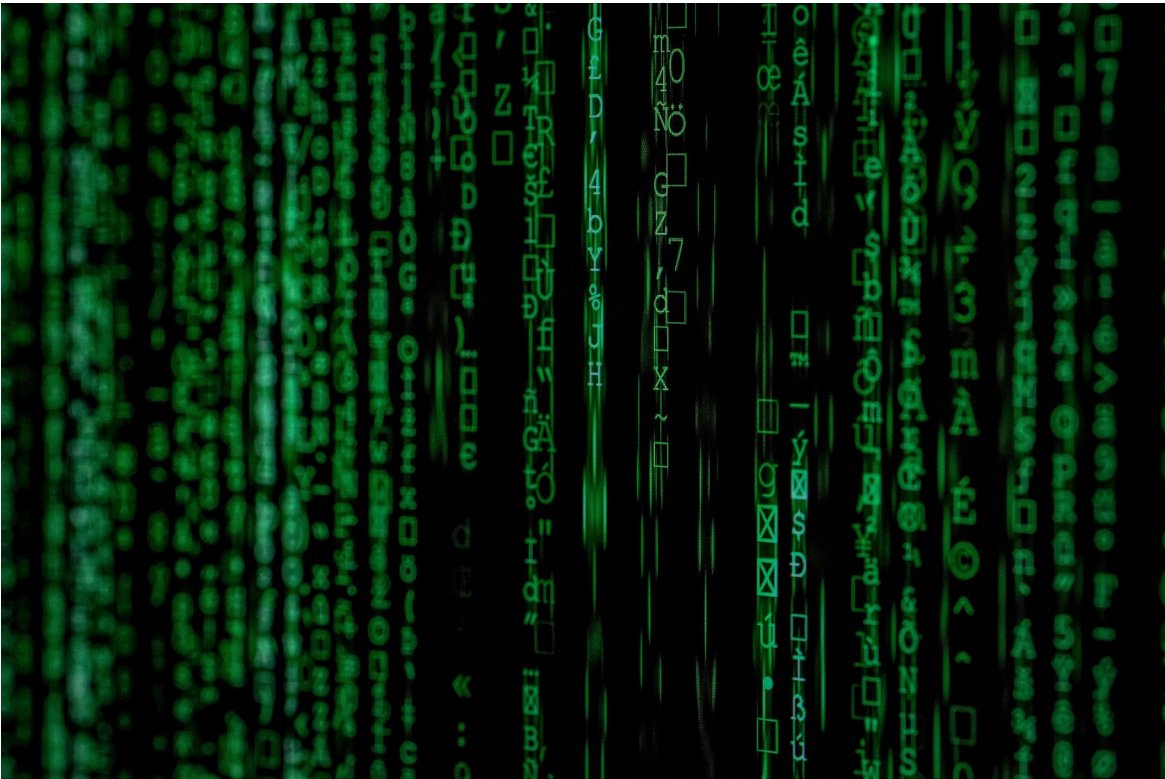
# Erfolgsfaktor 2: Klare Ziele und Fokus

# Klare Ziele und Fokus

Um ein **gemeinsames Verständnis und gemeinsame Prioritäten** unter den Stakeholdern zu generieren und um schnell zu gemeinsamen Entscheidungen zu kommen, ob ein Ansatz erfolgversprechend ist oder nicht hat uns der Einsatz der **OKR Methode** sehr geholfen.



**Es gilt schnell herauszufinden ob ein Usecase trägt oder nicht. Die Entwicklung von ML Modellen ist stark experimentell**



# Erfolgsfaktor 3: Daten

# Daten als Erfolgsfaktor – je besser die Daten, desto besser die KI

## Datenverfügbarkeit

- **Maschinelle Verfügbarkeit** als Erfolgsfaktor für Daten und KI Projekte
- Datensilos als häufige Folge von **stark verteilten Daten** in unterschiedlichen Anwendungen
- **Einfacher Zugriff** auf verfügbare Daten um Informationen gewinnen zu können

## Datenqualität

- **Schwierige Messbarkeit**
- Handlungsbedarf wird meist erst bei schwerwiegenden Problemen erkannt und daher **häufig vernachlässigt**
- Folge: **großer Ressourcenbedarf** für Datenbereinigung oder Nachpflege

## Datenhistorie

- Umfangreiche Trainingsdaten bilden das **Fundament für Machine Learning Modelle**
- Ausreichende und valide Datenhistorie als **Voraussetzung für Machine Learning Modelle**
- Prüfung der Datenhistorie und -umfang sollte **fester Bestandteil der Projektinitiierung** sein und damit vor Projektstart passieren.



Daten sind **wertvoll**



Werte verdienen  
**Management Attention**



Aber **wie viel?**



**DATEN SIND  
NÜTZLICH,  
ABER WAS  
SIND DATEN  
WERT?**

# Der Wert von Daten ist nicht immer einfach zu bestimmen

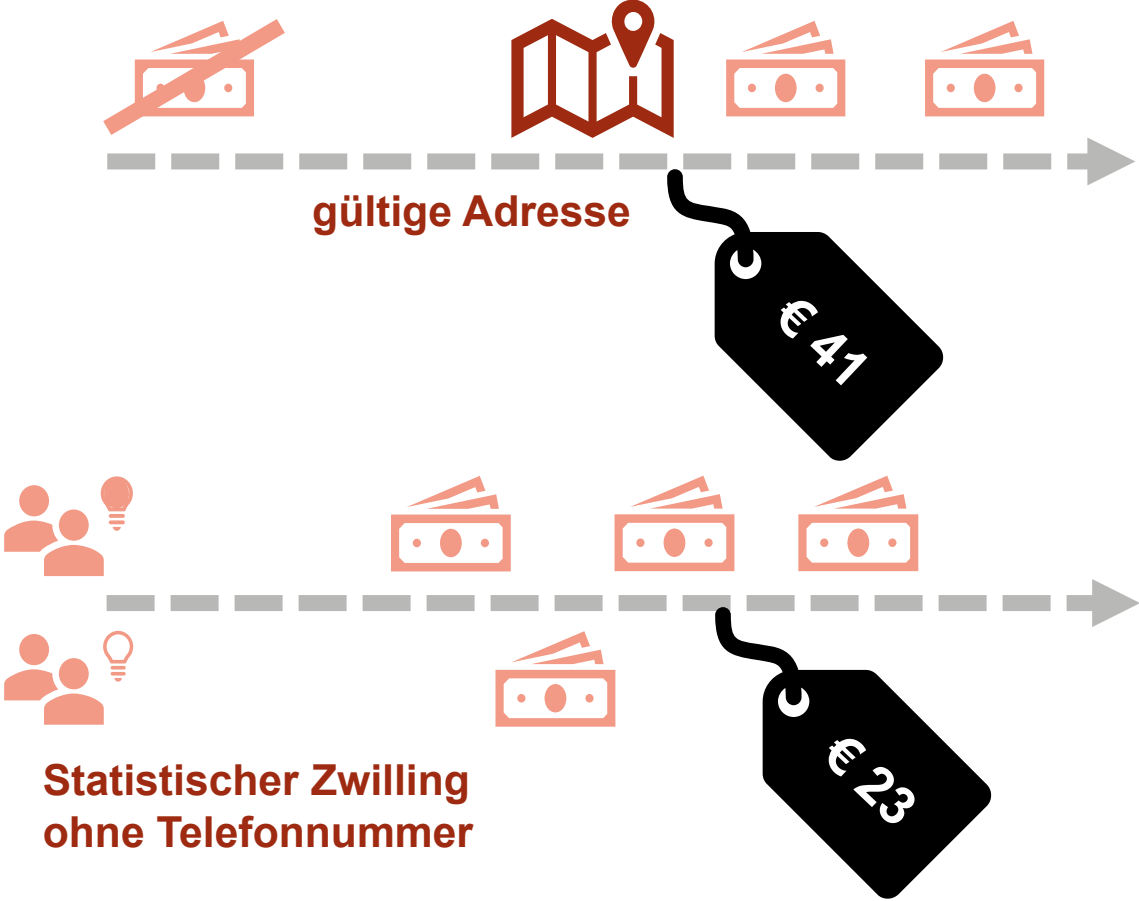




# Preisschilder aus unserem Projekt "Top 20 assets"

**Enabler** → z.B. Adressdaten

**Optimizer** → z.B. Telefonnummer





- **Angemessener Umgang** mit Daten
- Wert kann Bestandteil von **Business-Cases** sein

# WERT VON DATEN BEWUSST MACHEN



## Erfolgsfaktor 4: Datenschutz und IT Sicherheit

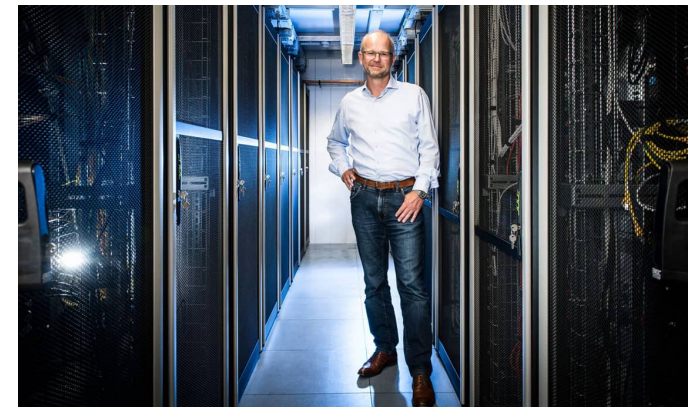
# Datenschutz und IT Sicherheit bei Cloudnutzung

## Datenschutz

- Vollständig automatisierte Entscheidungen oder Profiling durch KI-Systeme sind nur eingeschränkt zulässig
- Pseudonymisierung von Daten zum Ausgleich zwischen technologischem Fortschritt und den Persönlichkeitsrechten von Menschen
- Rechtliche Rahmenbedingungen werden im Hinblick auf technische und organisatorische Maßnahmen konkretisiert.
- Durch frühzeitige Einbindung des Datenschutz können Möglichkeiten und Risiken im Usecase erkannt und gezielt gelöst werden (Privacy by Design)
- Datenschutz kann helfen das Vertrauen zu Kunden auszubauen

## IT Sicherheit

- Frühzeitige Einbindung der IT Security in Projekte hat sich bewährt (Security by Design).
- Gerade durch vermehrte Cloudnutzung rückt Access Management in den Fokus:
  - Vom Unternehmen aus : Netzwerkebene per VPN einschränken, Zugriffe über 2. Faktor sichern
  - Seitens des Cloudbetreibers: Verschlüsselung aller Daten -> Wo liegt der Key und wer ist Herr des Schlüssels





## **Erfolgsfaktor 5: Cloud als Enabler**

# Erfolgsfaktor Cloud: Viele gelöste Probleme und schnelle Iteration

## Alle großen Cloud-Anbieter bieten Integrierte ML Plattformen

**Produktiver Einsatz von KI** erfordert viele Komponenten die miteinander arbeiten müssen

- Datenhaltung
- Daten-Exploration
- Rechenpower
- Bereitstellung Endpoint

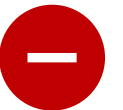


Integrierte **Cloud-KI-Plattformen** bieten Lösungen für sehr viele KI „Standard-Probleme“ für NLP, Bilderkennung, ...

- E2E-Lösungen verfügbar
- Schnelle Experimente
- Einfache Skalierbarkeit
- Nur die genutzten Ressourcen müssen gezahlt werden
- Kaum eigene Infrastruktur



- Vendor-Lock-In
- Möglicherweise komplexe Datenschutz-Situation
- Variable Kosten



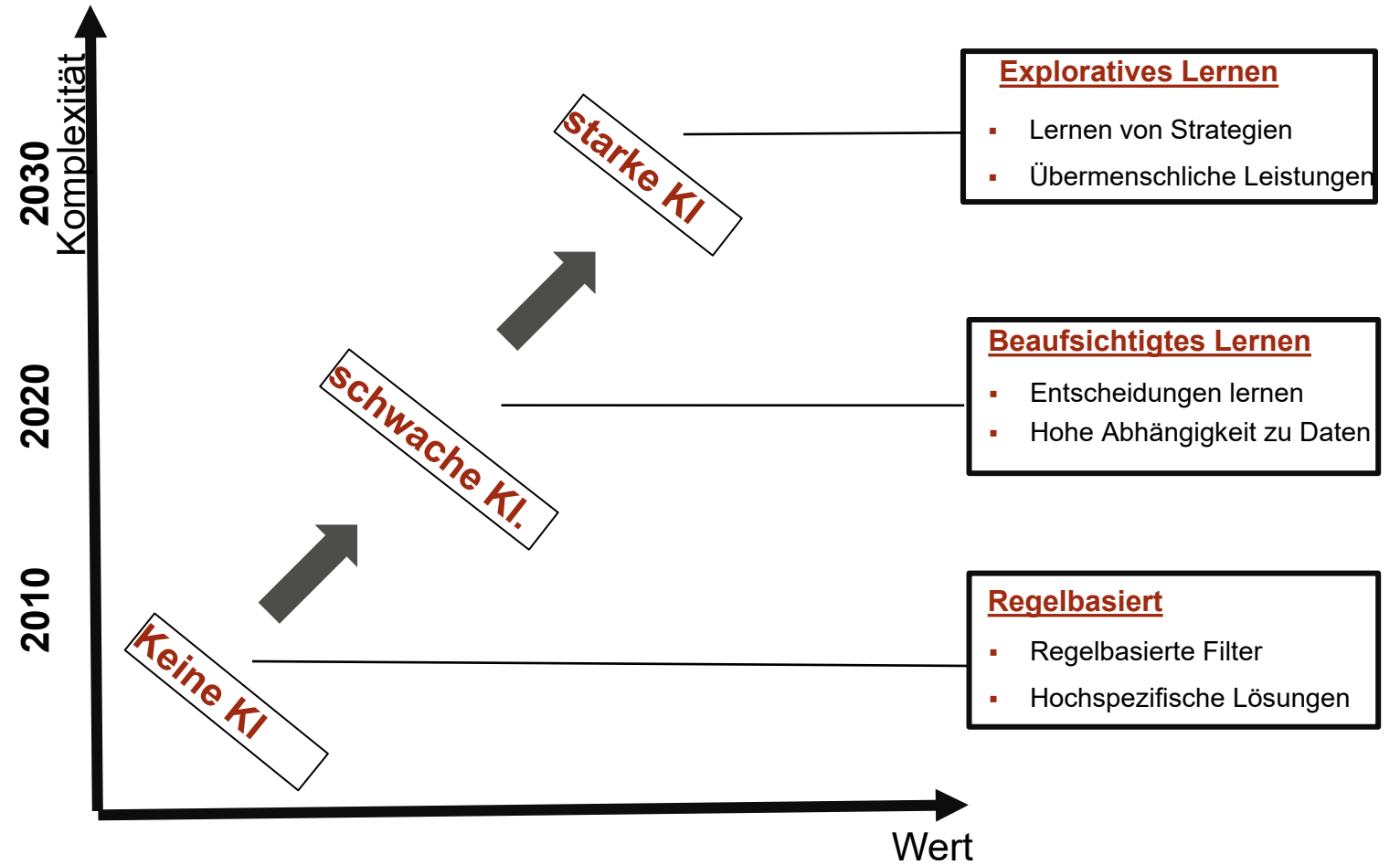
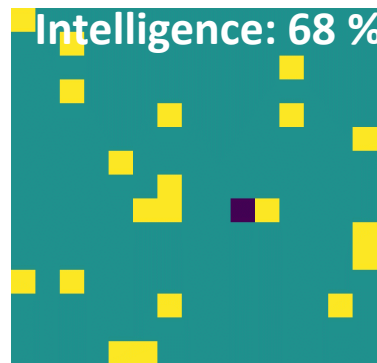
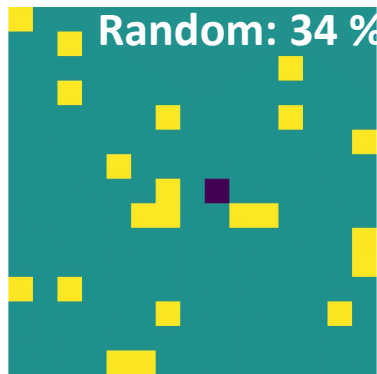
**6.**

**Was bringt die Zukunft /  
Wohin kann die Reise  
gehen?**

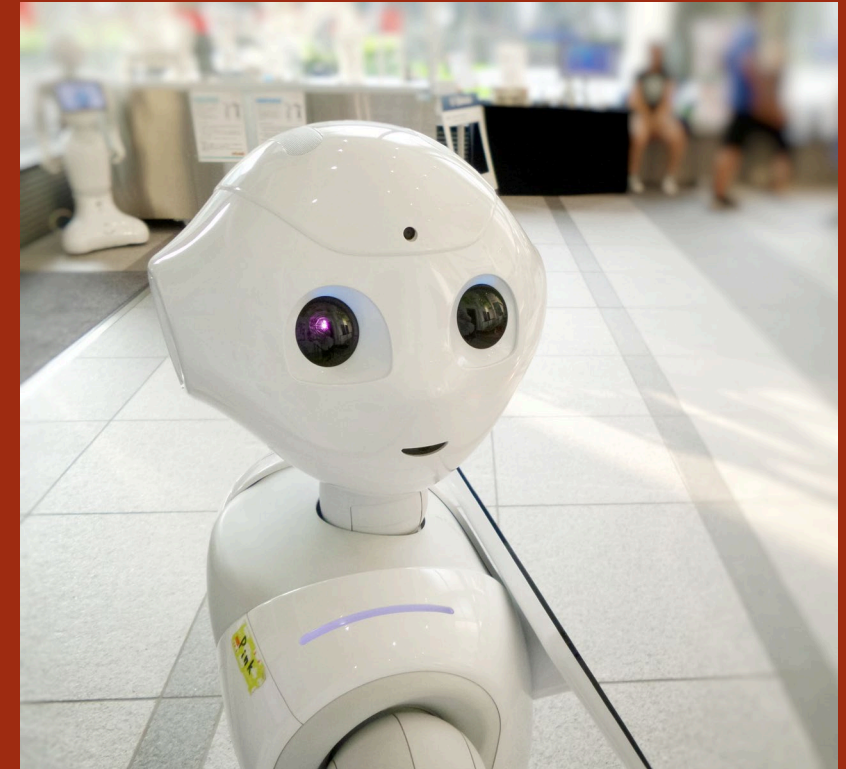
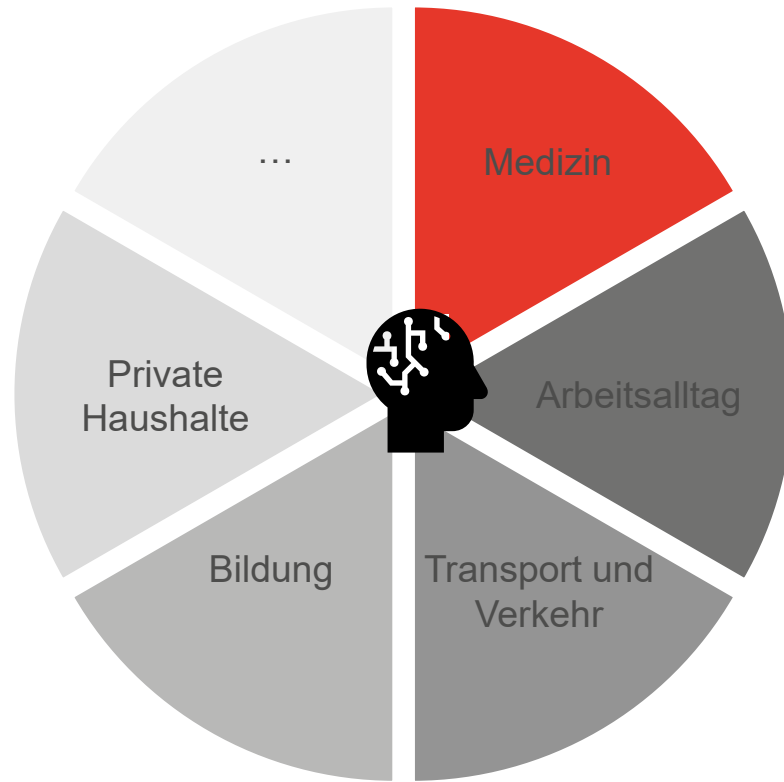


# Wohin kann die Reise gehen? – Aktueller Trend zu starker KI

KI findet durch lernen von Strategien die “Goldnuggets“



# KI zieht in alle Teile unseres Lebens ein



# Neue Regulierungen für den Einsatz von KI



## EU Artificial Intelligence Act

- Gesetzliche Definitionen zu KI
- Standards für ethische Technik
- Risikobewertung und –minderung
- Transparenz für Menschen



## **EOS. Changing finances for the better.**

**Joachim Göller –  
Senior Vice President Center of Analytics**

**EOS Holding GmbH**  
Steindamm 71  
20099 Hamburg

Fon +49 (0)40 28 50-2151

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