



Μέλος του



Εταιρικό Προφίλ

2009

Cycle Credit S.A.

Η ΚΥΚΛΟΣ Ανώνυμη Εταιρία Είσπραξης Επιχειρηματικών Απαιτήσεων και με τον διακριτικό τίτλο CYCLE CREDIT S.A. κατέχει την πρωτοπορία. Ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 1996, βασιζόμενη στην πολυετή πείρα των μετόχων της στο χώρο των πιστώσεων των αυτοκινήτων, της διαχείρισης αυτών αλλά και της είσπραξης οικονομικών απαιτήσεων.

Τα μετοχικά στελέχη της Cycle Credit S.A. από το 1992 άνοιξαν το δρόμο για την διαχείριση απαιτήσεων στην Ελληνική αγορά.

Η μακρόχρονη εμπειρία της Cycle Credit σε συνεργασία με το άρτια καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό της σε θέματα διαχείρισης οικονομικών απαιτήσεων συμβάλλουν στην επίτευξη του καλύτερου αποτελέσματος και στην συνεχή ανάπτυξη της.

Η διοίκηση της Cycle Credit έχει αναπτύξει μία πολιτική ποιότητας απόλυτα ταυτισμένη με τα πιστεύω των μελών της.

Προσφάτως, το ICAP Group απέκτησε πλειοψηφικό πακέτο των μετοχών της Cycle Credit, εδραιώνοντας την κυριαρχία του και στον τομέα είσπραξης επιχειρηματικών απαιτήσεων.

Αποστολή:

«Για να καταφέρουμε να είμαστε πάντα καινοτόμοι χωρίς να προσβάλλεται η ακεραιότητά μας, προσπαθούμε για τη δημιουργία Προηγμένης Τεχνολογίας, για τη διασφάλιση Άριστα εκπαιδευμένου και ικανού Ανθρώπινου Δυναμικού έχοντας πάντα ως βάση την πολυετή εμπειρία μας πάνω στο χώρο των επισφαλών απαιτήσεων»

και Όραμα:

«Διατηρώντας την εντιμότητα και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, όλοι μαζί θα είμαστε Πρωτοπόροι και Κυρίαρχοι στον τομέα μας»

Ποιότητα Παρεχομένων Υπηρεσιών

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Πρωταρχικό μέλημα της Cycle Credit είναι η συνεχής αύξηση της ικανοποίησης των πελατών της αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού της, με γνώμονα τη συνεχή εσωτερική οργάνωση και βελτίωση της εταιρίας. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού η εταιρία ανέπτυξε και εφαρμόζει σύστημα διοίκησης & διαχείρισης ποιότητας κατά το πρότυπο *ISO 9001:2000* με το οποίο πιστοποιήθηκε από την εταιρεία DQS.

Η ολοκληρωμένη αντίληψη ποιότητας, είναι ιδιαίτερα αποτυπωμένη στη Διοίκηση και σε όλες τις διαδικασίες της εταιρίας και αποτελεί παράμετρο πρωταρχικής σημασίας για την περαιτέρω ανάπτυξη και εδραίωση σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Η Διοίκηση έχει σαν πολιτική ποιότητας:

- ✓ ***Παροχή υψηλού επιπέδου ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες***
- ✓ ***Την τήρηση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων των δικαιωμάτων και της προσωπικότητας του οφειλέτη***
- ✓ ***Την τήρηση των χρηστών ηθών και των κανόνων σωστής συμπεριφοράς, αντάξιας της φήμης της Cycle Credit και της φήμης των Πελατών μας***
- ✓ ***Τη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών μας***

Ανθρώπινο Δυναμικό

Η εταιρία μας απασχολεί 238 επιλεγμένους συνεργάτες για την διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων της. Οι συνεργάτες της εταιρίας μας διαθέτουν τα απαραίτητα προσόντα και ήθος ώστε η ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών μας να συμβαδίζει με την δεοντολογία του πελάτη. Οι συνεχείς εκπαιδεύσεις του ανθρώπινου δυναμικού στοχεύουν στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και στην εναρμόνιση με το υψηλό επίπεδο των πελατειακών σχέσεων που καλούμαστε να διατηρήσουμε.

Εχεμύθεια

Η έννοια της εχεμύθειας είναι απόλυτα συνυφασμένη με τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών της Cycle Credit. Η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και των στοιχείων τα οποία αποστέλλονται στην εταιρία μας, από τους πελάτες αποτελεί πρωταρχικό μέλημά μας. Με κριτήριο την εχεμύθεια και τον επαγγελματισμό επιλέγονται όλοι οι συνεργάτες μας.

Διεθνείς Οργανισμοί – Σύνδεσμοι Εταιριών Collection

Η Cycle Credit πάντα πρωτοπόρος στις εξελίξεις του τομέα της είναι μέλος των σημαντικότερων συνδέσμων για εταιρίες collection, σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο.

Η ενεργή αυτή συμμετοχή δίνει την δυνατότητα στην Cycle Credit να ενημερώνεται για τις εξελίξεις στον τομέα της και σε συνδυασμό με την τεχνογνωσία της να βρίσκεται στην κορυφή της διαχείρισης απαιτήσεων στην Ελληνική αγορά.

Η Cycle Credit είναι ενεργό μέλος στους παρακάτω οργανισμούς:

A.C.A International – Η μεγαλύτερη οργάνωση εταιριών collection παγκοσμίως με περισσότερα από 5.000 ενεργά μέλη, έδρα στις Η.Π.Α.

C.S.A – Ο μεγαλύτερος πανευρωπαϊκός Οργανισμός Εισπρακτικών εταιριών και δικηγορικών γραφείων, έδρα στο Ηνωμένο Βασίλειο.

Ε.Σ.Ε.Δ.Α – «Ελληνικός Σύνδεσμος Εταιριών Διαχείρισης Απαιτήσεων». Μέλος του Federation of European National Collection Associations (FENCA). Ιδρυτικό μέλος του συνδέσμου.

Ενημέρωση Οφειλετών για Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις

Η 10χρονη εμπειρία, σε συνδυασμό με την άρτια κατάρτιση στο αντικείμενο, επιτρέπει στη Cycle Credit τη δημιουργία νέων διαχειριστικών μεθόδων & ενεργειών, αξιολογώντας τους παράγοντες και τις συνθήκες. Ακολουθώντας πάντα το πρότυπο ποιότητας *ISO 9001:2000* διαμορφώνει ανάλογα τον τρόπο χειρισμού κάθε ανατιθόμενης υπόθεσης.

Στόχος της Cycle Credit S.A. η αποτελεσματικότερη ενημέρωση των Οφειλετών.

Η Cycle Credit εναρμονισμένη πλήρως με τις σύγχρονες μεθόδους, αλλά και τις απαιτήσεις του Πελάτη διαμορφώνει μεμονωμένα τμήματα διαχείρισης υποθέσεων για την κάθε συνεργασία της εταιρίας.

Τα τμήματα αυτά με την σειρά τους εξειδικεύονται στον χειρισμό των υποθέσεων ανάλογα με τις απαιτήσεις του Πελάτη, με σκοπό την απόλυτη ικανοποίηση του, δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό μια σταθερή και πολυετή συνεργασία.

Η Cycle Credit χρησιμοποιώντας την *τηλεφωνική* και *γραφική* επικοινωνία ως μέθοδο ενημέρωσης αποσκοπεί στην αποτροπή των οφειλετών να αποξενωθούν από τις υποχρεώσεις τους, και τους προτρέπει στην καταβολή του ποσού των οφειλών τους.

Η ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις αποτελεί μια «γκρίζα σελίδα» στην σχέση πελάτη – χρηματοδοτικού οργανισμού. ***Η Cycle Credit διατηρώντας τις λεπτές ισορροπίες, αναλαμβάνει να διασφαλίσει την διαχείριση οικονομικών απαιτήσεων χωρίς να διαταράξει την σχέση αυτή, χρησιμοποιώντας επαγγελματική προσέγγιση και άρτια καταρτισμένα στελέχη.***

Μηχανογραφική Υποστήριξη

Διεύθυνση Πληροφορικής

Η εταιρία αναγνωρίζοντας την δυναμική της πληροφορικής και της μηχανογραφικής υποστήριξης και την δυνατότητα επεξεργασίας και αξιοποίησης των δεδομένων, έχει επενδύσει στην ανάπτυξη και αξιοποίηση των δυνατοτήτων αυτών. Εξειδικεύοντας μια ομάδα από έμπειρους, στο χώρο, προγραμματιστές και αναλυτές πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης, έχει δημιουργήσει μια ανεξάρτητη διεύθυνση πληροφορικής η οποία καλύπτει οποιαδήποτε μηχανογραφική ανάγκη της εταιρίας η οποία ενδέχεται να δημιουργηθεί βάση των απαιτήσεων του πελάτη.

Τοπικό Δίκτυο / Internet

Το μηχανογραφικό σύστημα της εταιρίας βασίζεται σε τοπικό δίκτυο LAN (TCP/IP) και Microsoft Windows 2003 Server.

Αποτελείται από πολλαπλά HUB/SWITCHES Cisco Catalysts και χρησιμοποιείται ειδικός ROUTER / Firewall / PIX για την ασφαλή διασύνδεση με το Internet.

Χρησιμοποιώντας το Internet επιτυγχάνεται απευθείας επικοινωνία με τους πελάτες καθώς παρέχεται και άμεση πληροφόρηση εφόσον ζητηθεί. Στα πλαίσια αυτά η εταιρία έχει προβλέψει την διάθεση πρόσβασης στον πελάτη συγκεκριμένων στοιχείων για αναλυτική ενημέρωση των υποθέσεων του.

Τηλεφωνία / VoIP

Το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρίας είναι Cisco Systems τεχνολογίας Voice Over IP (VoIP) και έχει εγκατασταθεί το 2004 από την Algosystems (Cisco Certified Partner). Με την τεχνολογία αυτή επιτυγχάνεται η πλήρης ενοποίηση των δικτύων δεδομένων και φωνής και η διαχείριση της πληροφορίας των κλήσεων (Εισερχομένων / Εξερχόμενων / Εσωτερικών) από κεντρικό σύστημα Διαχείρισης ανεπτυγμένο εξ ολοκλήρου από το τμήμα Πληροφορικής της εταιρίας μας. Ακόμα, για πρώτη φορά στην Ελλάδα, η Cycle Credit έχει εξοπλιστεί με το Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Κλήσης (IP Contact Center) της Cisco Systems, το οποίο εγκατέστησε το 2006 η εταιρία HP Hellas (Cisco Certified Partner).

Εφαρμογή Διαχείρισης

Η διαχείριση των δεδομένων γίνεται μέσω εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί εσωτερικά από το τμήμα μηχανογράφησης της εταιρίας με την χρήση εργαλείων τελευταίας γενιάς (SQL Server 2005, PowerBuilder 9.0).

Η χρήση της εφαρμογής διακρίνεται από τα επίπεδα πρόσβασης των χειριστών τα οποία διακρίνονται σε απλούς collection agents , supervisors και managers. Ανάλογα με το επίπεδο πρόσβασης των χειριστών εμφανίζονται και οι ανάλογες υπηρεσίες – λειτουργίες της εφαρμογής.

Έχει δημιουργηθεί ειδικό module της εφαρμογής για την εισαγωγή δεδομένων από πολλαπλές πηγές εισόδου πχ Plain Text Files (ASCII), Excel, Access, SQL, XML κ.α μέσω του οποίου είναι δυνατή η εισαγωγή/εξαγωγή οποιασδήποτε μορφής δεδομένων στο ή από το σύστημα.

Οι οθόνες λειτουργίας της εφαρμογής είναι παραμετροποιημένες για να μπορούν να παρακολουθούνται πολλαπλά και διαφορετικά στοιχεία ταυτόχρονα.

Η εφαρμογή βρίσκεται σε μία διαρκή εξέλιξη για να μπορεί να καλύψει όλες τις πιθανές μεταβολές και ειδικές απαιτήσεις που δύναται να προκύψουν.

Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου

Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπολογιστών έχει εγκατεστημένη την σουίτα εφαρμογών γραφείου Microsoft Office XP Small Business για τα οποία έχει προμηθευτεί τις απαραίτητες άδειες λογισμικού.

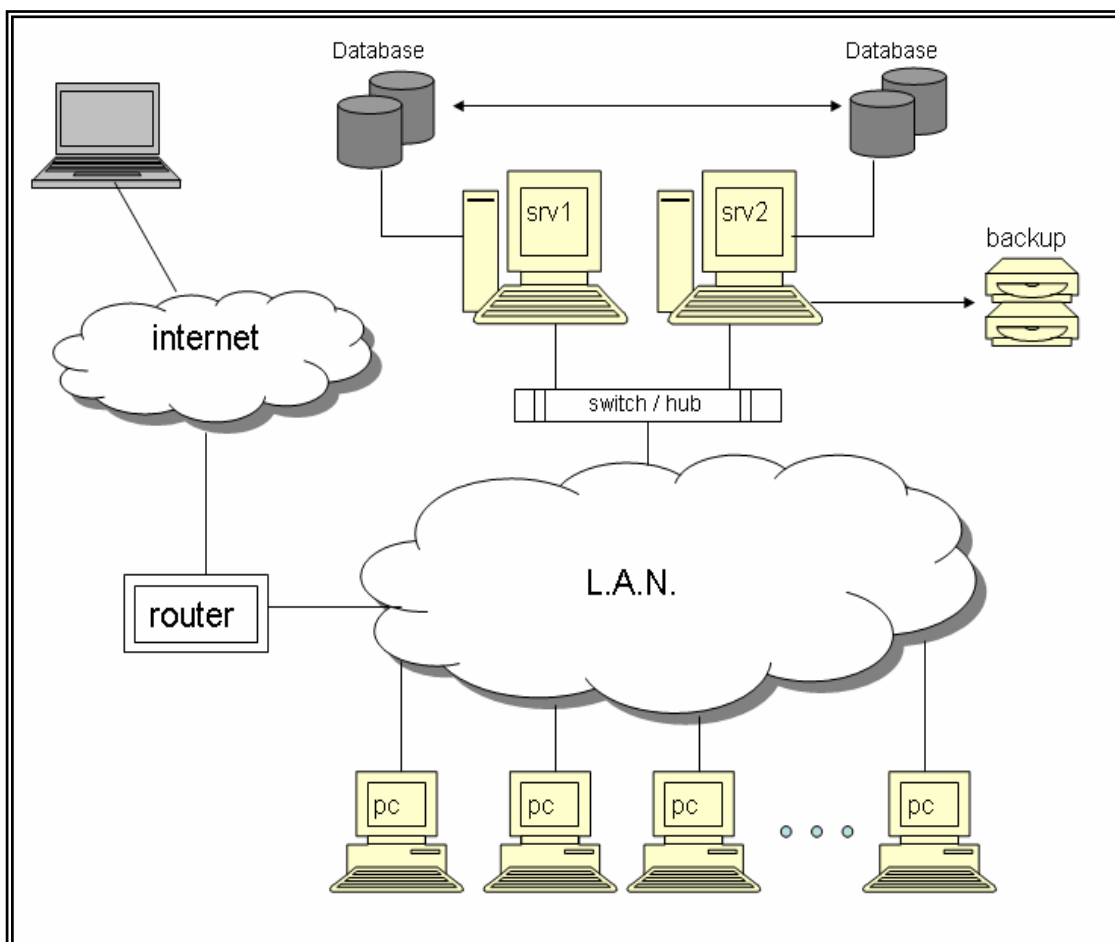
Αντίγραφα Ασφαλείας – Backup Συστήματα – Γεννήτρια

Καθημερινά λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας από τα δεδομένα της εφαρμογής και των πελατών τα οποία φυλάσσονται σε ειδικό χώρο εκτός της εταιρίας ως μέρος του Disaster Recovery Plan που έχει δημιουργηθεί.

Λειτουργεί επίσης δεύτερος server με την ίδια δομή και τα ίδια δεδομένα ο οποίος αποτελεί backup σύστημα σε περίπτωση αδυναμίας λειτουργίας του Primary Server.

Η εταιρία διαθέτει γεννήτρια παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας ικανής για την πλήρη υποστήριξη των μηχανολογικών και μηχανογραφικών συστημάτων, με σκοπό την αδιάκοπη λειτουργία της.

Ακολουθεί σχεδιάγραμμα του μηχανογραφικού συστήματος.



Θυγατρικές Εταιρίες

Activities extension in the Balkans

Η Cycle Credit πρωτοπορώντας στον τομέα της και στα πλαίσια ανάπτυξης των δραστηριοτήτων της, ίδρυσε θυγατρική εταιρία στο Βουκουρέστι της Ρουμανίας τον Νοέμβριο του 2004 με την επωνυμία **CYCLE EUROPEAN S.R.L** επεκτείνοντας έτσι τις δραστηριότητες της στα Βαλκάνια.

Κύριες δραστηριότητες της **CYCLE EUROPEAN S.R.L** είναι η προώθηση τραπεζικών προϊόντων, κυρίως πιστωτικών καρτών και δανείων, με καμπανίες telemarketing καθώς και η παροχή υπηρεσιών collection στους χρηματοδοτικούς οργανισμούς της Ρουμανίας.

Μεταφέροντας την εμπειρία και την τεχνογνωσία στην θυγατρική εταιρία στόχος μας είναι η καθιέρωση στην συνεχώς αναπτυσσόμενη αγορά των Βαλκανίων και η μελλοντική επέκταση των υφιστάμενων συνεργασιών μας στην ευρύτερη περιοχή.

Παράλληλα με την ανάπτυξη της Cycle Credit στη Ρουμανία, ιδρύθηκε πρόσφατα και η θυγατρική μας στο Βελιγράδι Σερβίας, **CYCLE CREDIT BEOGRAD D.O.O.**. Στόχος της **CYCLE CREDIT BEOGRAD D.O.O.** είναι να πρωτοπορήσει στην τραπεζική αγορά της Σερβίας, προσφέροντας υψηλού επιπέδου υπηρεσίες collection στους χρηματοδοτικούς οργανισμούς της χώρας, μεταφέροντας την εμπειρία και τη τεχνογνωσία στην ευρύτερη αγορά.

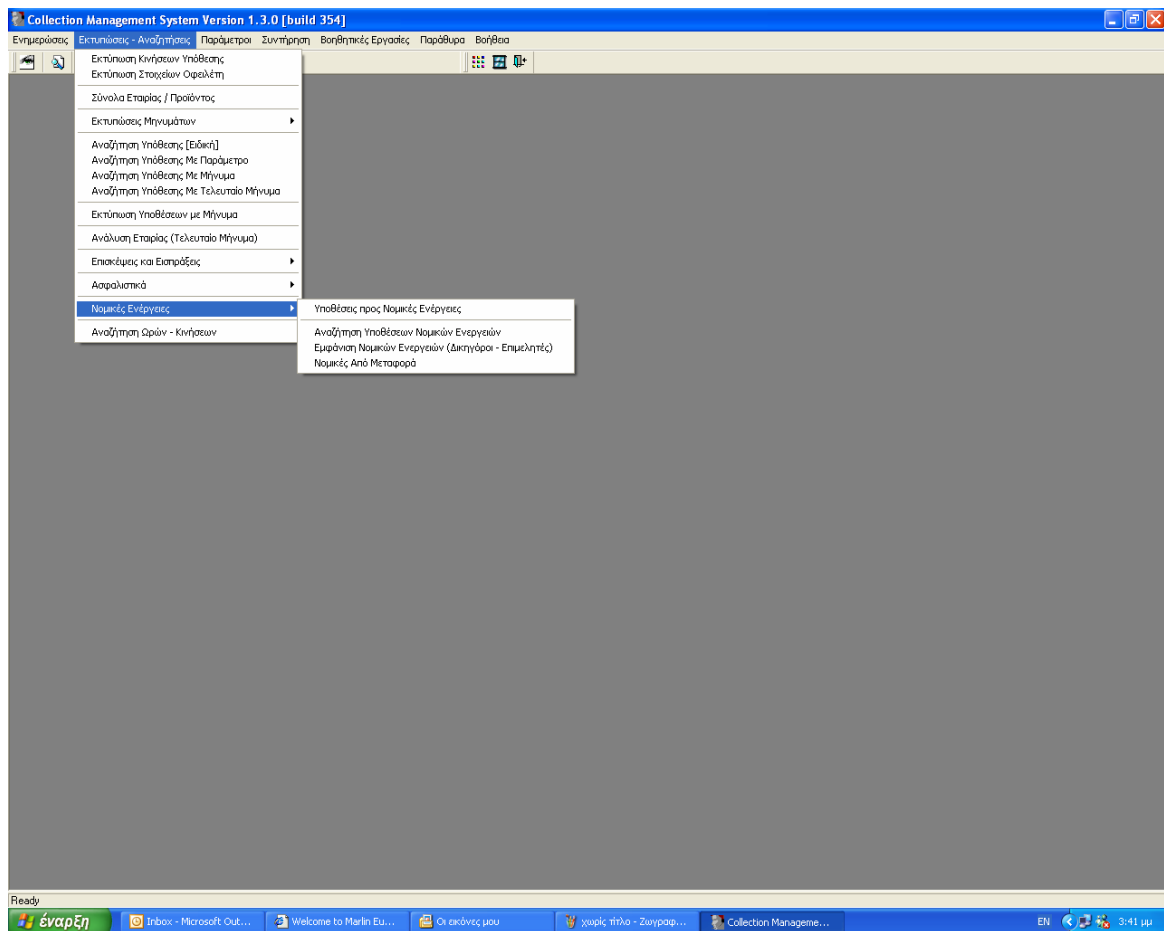
Επίσης, το Φεβρουάριο 2009, η Cycle Credit ίδρυσε τη 3^η της θυγατρική Εταιρία στη Σόφια, με την ονομασία **CYCLE CREDIT BULGARIA FOOD**, προσφέροντας υπηρεσίες διαχείρισης απαιτήσεων στη τοπική αγορά.

Clients

A/A	Name
1	<i>EFG –Eurobank Ergasias</i>
2	<i>Fiat Credit Hellas</i>
3	<i>Piraeus Bank – Multifin</i>
4	<i>National Bank of Greece</i>
5	<i>Emporiki Bank (Credit Agricole Group)</i>
6	<i>Alpha Bank</i>
7	<i>ATE Cards</i>
8	<i>Citibank – Diners</i>
9	<i>Millennium Bank</i>
10	<i>Millennium Fin</i>
11	<i>Aspis Bank</i>
12	<i>Marfin Bank</i>
13	<i>GMAC Bank GmbH</i>
14	<i>Elmec Sport</i>
15	<i>Omega Sports</i>
16	<i>Hellenic Post Bank</i>
17	<i>VW Bank</i>
18	<i>Ford Credit Hella</i>
19	<i>Arval Hellas SA (BNP Paribas Group)</i>
20	<i>Assicom SPA (Italy)</i>
21	<i>Bluestone Recoveries SA (USA)</i>
22	<i>BMW Financial Services</i>
23	<i>Hellas Finance (Societe Generale Group)</i>
24	<i>Lloyd’s Register</i>

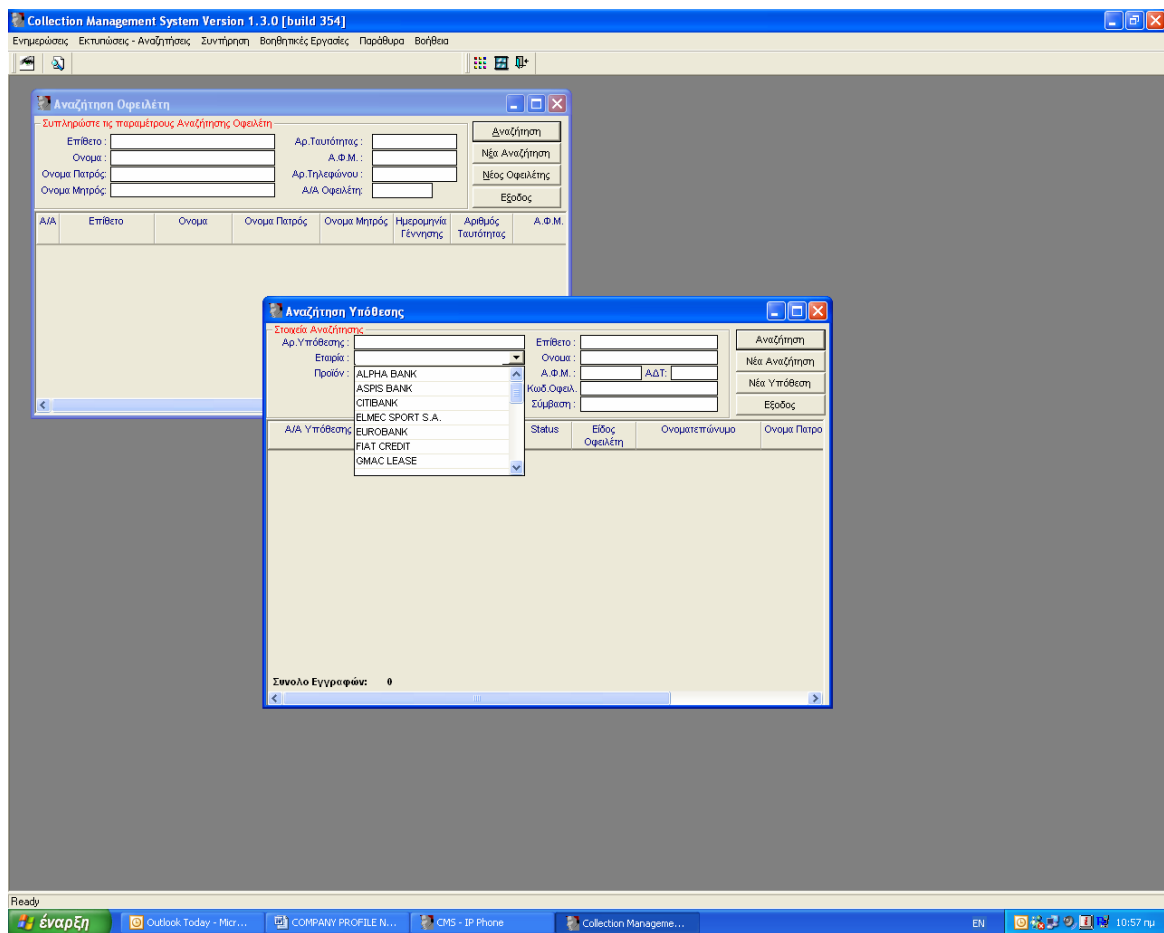
Παρουσίαση Collection Management System

- Διαχείριση Συστήματος



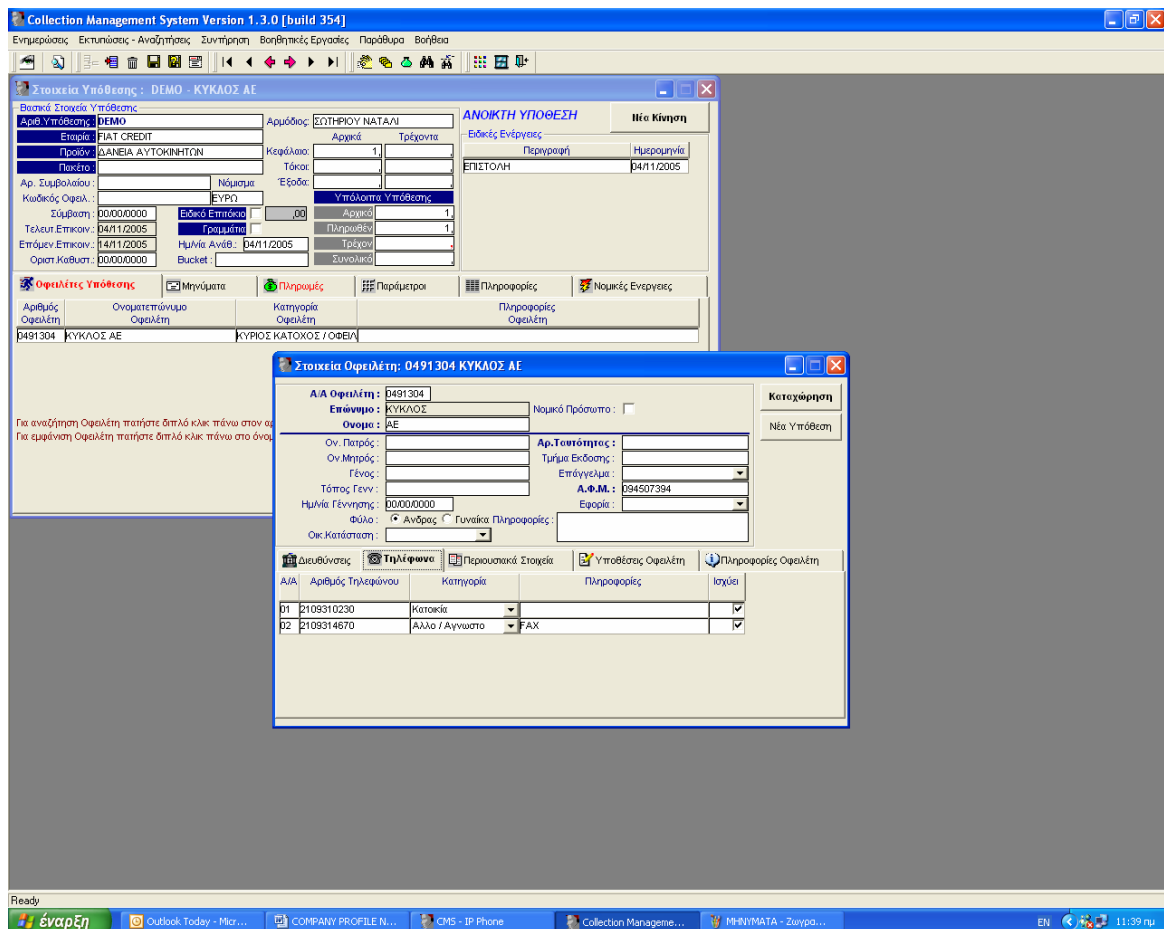
Εικόνα 1

- *Αναζήτηση Οφειλέτη & Αναζήτηση Υπόθεσης*



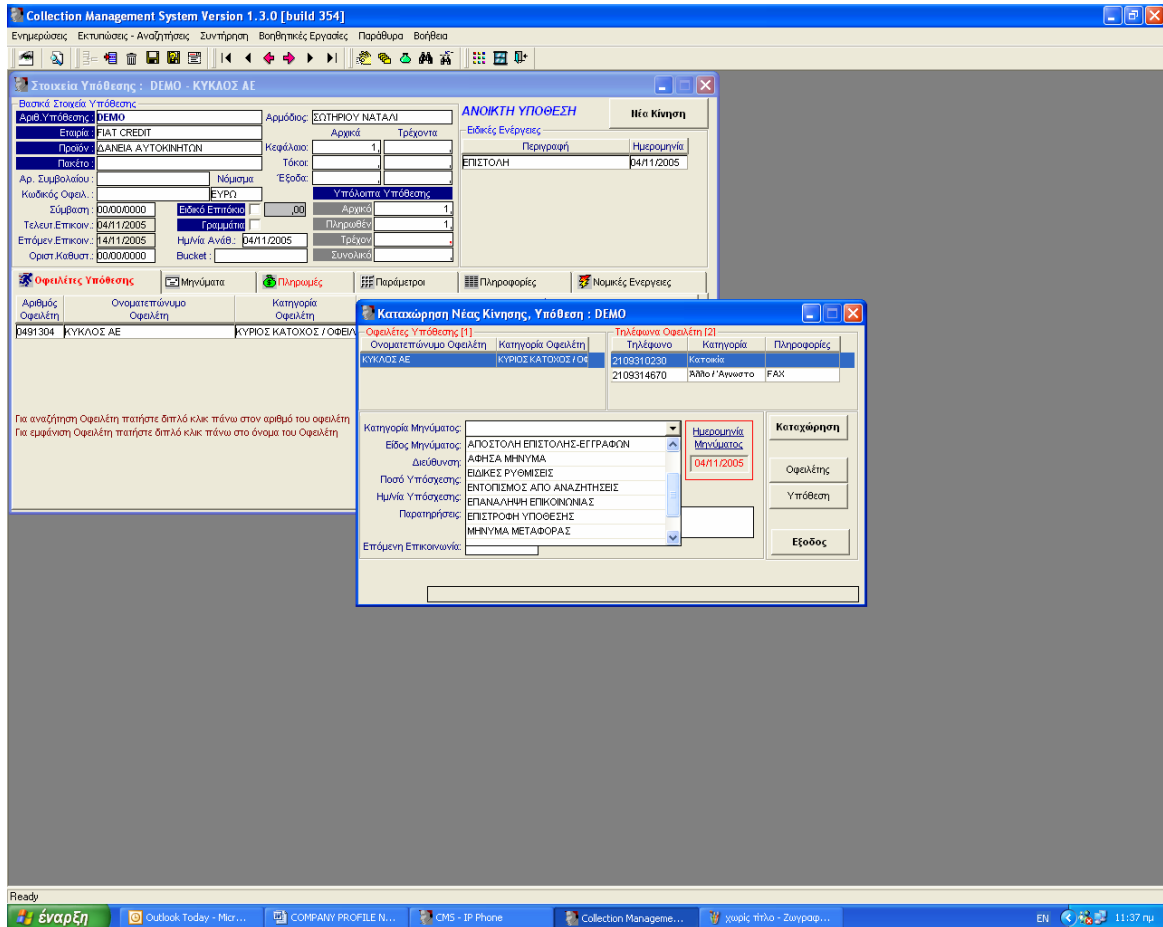
Εικόνα 2

▪ *Στοιχεία Υπόθεσης & Στοιχεία Οφειλέτη*



Εικόνα 3

- Καταχώριση νέων μηνυμάτων



Collection Management System Version 1.3.0 [build 354]

Ενημέρωση Εκτυπώσεις - Αναζήτηση Συντήρηση Βοηθητικές Εργασίες Παράβουρα Βοήθεια

Στοιχεία Υπόθεσης : DEMO - ΚΥΚΛΟΣ ΑΕ

Βασικά Στοιχεία Υπόθεσης:

Αριθμ. Υπόθεσης: DEMO Αρμόδιος: ΣΩΤΗΡΙΟΥ ΝΑΤΑΛΙΑ

Εταιρεία: FIAT CREDIT Αρχικό: Αρχικό Τρέχοντα

Προϊόν: ΔΑΝΕΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ Κεφάλαιο: 1

Πακέτο: Τόκος: 1

Αρ. Συμβολαίου: Νόμισμα: Έσοδος: Υπόλοιπο Υπόθεσης:

Κωδικός Οφείλ.: ΕΥΡΩ

Σύμβαση: 000000000 Είδος Επιδόσης: 00 Αρχικό: 1

Τέλευτ. Επικον.: 04/11/2005 Γραμμάτιο: Πληρωθέν: 1

Επόμενη Επικον.: 04/11/2005 Ημ/νία Ανθθ.: 04/11/2005 Τρέχον: 1

Οριστ. Καθυστ.: 000000000 Bucket: Συνολικό:

Ανοιχτή Υπόθεση: Νέα Κίνηση

Ειδικές Ενέργειες: Περιγραφή: Ημερομηνία: ΕΠΙΣΤΟΛΗ 04/11/2005

Οφειλέτες Υπόθεσης: Μηνύματα: Πληρωμές: Παραμέτρους: Πληροφορίες: Νομικές Ενέργειες

Αριθμός Οφειλέτη: Ονοματεπώνυμο Οφειλέτη: Κατηγορία Οφειλέτη

0491304 ΚΥΚΛΟΣ ΑΕ ΚΥΡΙΟΣ ΚΑΤΟΧΟΣ / ΟΦΕΙΛ

Καταχώριση Νέας Κίνησης, Υπόθεση : DEMO

Οφειλέτης Υπόθεσης [1]: Ονοματεπώνυμο Οφειλέτη: Κατηγορία Οφειλέτη: Τηλέφωνο: Κατηγορία: Πληροφορίες:

ΚΥΚΛΟΣ ΑΕ ΚΥΡΙΟΣ ΚΑΤΟΧΟΣ / Ο4 2109310230 Κατοχή: 2109314670 Άλλο / Άνεργο FAX:

Κατηγορία Μηνύματος: Ημερομηνία Μηνύματος: Κατοχή/Υπόθεση/Εξόδος:

Είδος Μηνύματος: ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ-ΕΓΓΡΑΦΩΝ 04/11/2005

Διεύθυνση: ΑΦΗΣ ΜΗΝΥΜΑ

Ποσό Υπόθεσης: ΕΙΔΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ

Ημ/νία Υπόθεσης: ΕΠΙΓΟΠΙΣΜΟΣ ΑΠΟ ΑΝΑΖΗΤΗΣΕΙΣ

Παρατηρήσεις: ΕΠΑΝΑΛΗΠΗ ΕΠΙΚΟΝΩΝΙΑΣ

Επόμενη Επικοινωνία: ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

ΜΗΝΥΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Κατοχή/Υπόθεση/Εξόδος:

Οφειλέτης

Υπόθεση

Εξόδος

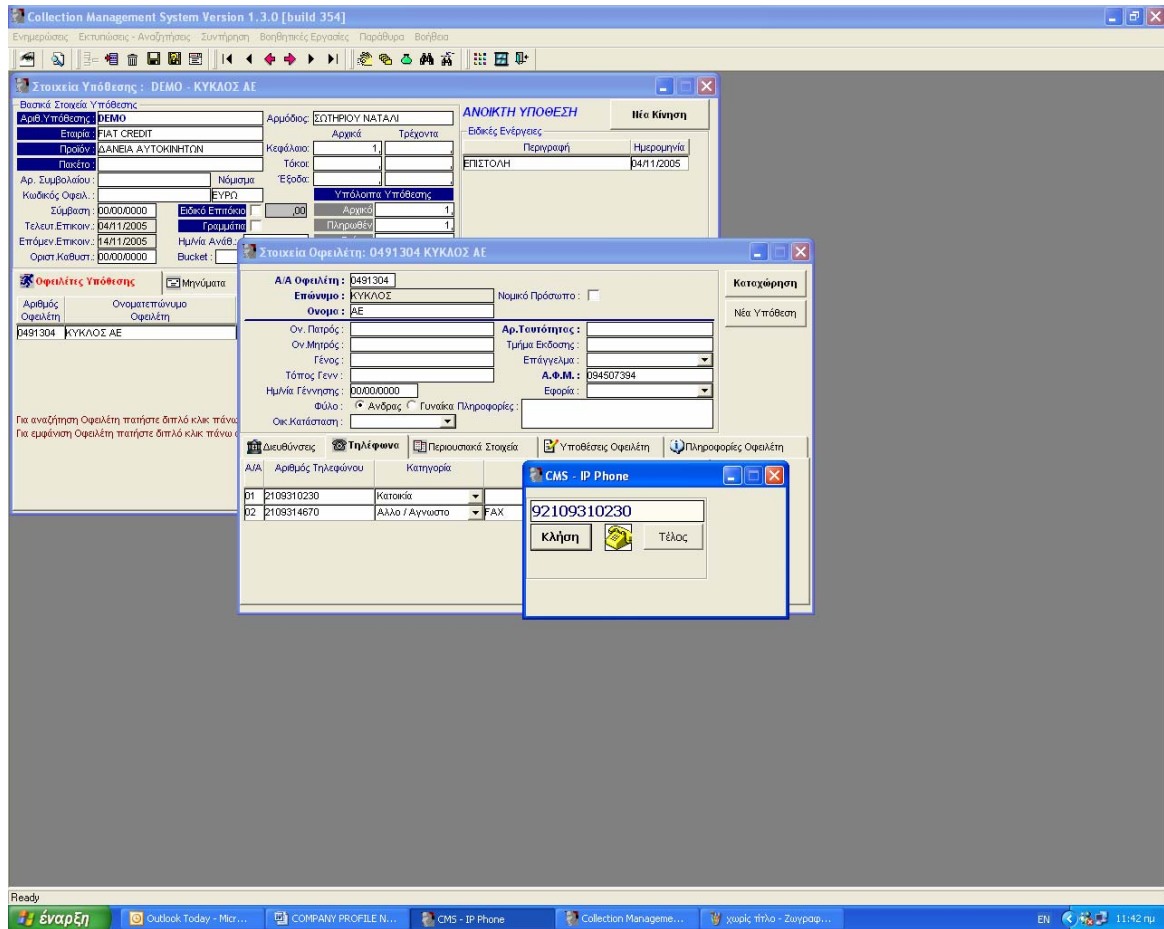
Για αναζήτηση Οφειλέτη πατήστε διπλό κλικ πάνω στον αριθμό του οφειλέτη
Για εμφάνιση Οφειλέτη πατήστε διπλό κλικ πάνω στο όνομα του Οφειλέτη

Ready

έναρξη Outlook Today - Μο... COMPANY PROFILE N... CMS - IP Phone Collection Manage... χωρίς τίτλο - Συγγραφ... EN 11:37 πμ

Εικόνα 4

- *IP Phone*



Εικόνα 5