





## HUPPA edukacija: „Kako povećati naplatu potraživanja, smanjiti rizik i očuvati korisnike uz pomoć AI-a“

---

-  **Datum:** 2. srpnja 2026.
-  **Vrijeme:** 10:00 – 12:00
-  **Mjesto:** HUP, Radnička cesta 37a, Zagreb
-  **Prijave:** putem poveznice [PRIJAVA](#)
- 

### Više o temi:

Naplata potraživanja danas više nije samo operativni proces slanja opomena i praćenja dospjelih dugovanja, već sve više postaje važan dio poslovne strategije jer izravno utječe na likvidnost, korisničko iskustvo, troškove, zadržavanje korisnika i ukupnu profitabilnost.

Cilj radionice je pokazati kako napredna analitika i umjetna inteligencija mogu pomoći organizacijama da bolje razumiju svoje korisnike, ranije prepoznaju rizike, odaberu pravi pristup naplati i povećaju učinkovitost procesa — bez nepotrebnog narušavanja odnosa s korisnicima.

Radionica je namijenjena menadžerima i voditeljima koji žele praktičan uvid u to kako se podaci mogu koristiti za donošenje boljih odluka u naplati potraživanja.

### Što će radionica obuhvatiti?

#### 1. Od klasične prema pametnijoj naplati

Tradicionalna naplata često se temelji na istim pravilima za sve korisnike. No korisnici nisu isti — netko kasni zbog zaborava, netko zbog privremenih problema, a netko predstavlja ozbiljniji rizik.

Na radionici će biti prikazano kako se naplata može prilagoditi različitim skupinama korisnika i kako se mogu izbjeći nepotrebno agresivni ili neučinkoviti pristupi.

#### 2. Bolje razumijevanje portfelja korisnika

Jedan od ključnih ciljeva radionice je pokazati kako organizacija može bolje upoznati vlastiti portfelj korisnika:

- tko redovito plaća
- tko povremeno kasni

Projekt se financira iz Europskog socijalnog fonda plus,  
Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2021.-2027.  
Sadržaj materijala isključiva je odgovornost Hrvatske udruge poslodavaca.

- tko treba samo podsjetnik
- kod koga postoji povećani rizik neplaćanja
- koji korisnici zahtijevaju pažljiviji i individualniji pristup.

Takav uvid omogućuje menadžerima da odluke u naplati donose na temelju činjenica, a ne samo na temelju općih pravila ili osjećaja.

### 3. Pravi pristup za pravog korisnika

Napredna analitika i AI mogu pomoći u odgovoru na praktična poslovna pitanja:

- Koga kontaktirati prvo?
- Kada je najbolji trenutak za kontakt?
- Koji kanal koristiti — SMS, e-mail, poziv, aplikaciju ili osobni pristup?
- Kada je dovoljno poslati podsjetnik, a kada je potrebna snažnija aktivnost?
- Kako povećati naplatu, a zadržati korektan odnos s korisnikom?

Fokus neće biti na tehničkim detaljima modela, nego na tome kako takvi pristupi pomažu u svakodnevnom upravljanju naplatom.

### 4. Učinkovitije *collection* strategije

Radionica će pokazati kako se mogu razviti učinkovitije strategije naplate koje uzimaju u obzir rizik, ponašanje korisnika, vrijednost korisnika i očekivanu reakciju na pojedine aktivnosti.

Poseban naglasak bit će na tome kako naplata može postati pametnija, ciljano usmjerena i korisnički prihvatljivija, umjesto da se prema svim korisnicima primjenjuje isti pristup.

### 5. *Case study* primjeri iz prakse

Kroz konkretne poslovne primjere prikazat će se kako se slični pristupi mogu koristiti u različitim industrijama:

- Telekom operatori — kako bolje povezati naplatu, korisničko iskustvo i smanjenje odlazaka korisnika.
- Banke i financijske institucije — kako ranije prepoznati klijente kod kojih postoji rizik kašnjenja i odabrati primjerenu strategiju.
- Osiguravajuća društva — kako učinkovitije upravljati naplatom premija i zadržavanjem korisnika.
- Utilities i subscription business — kako automatizirati i optimizirati naplatu u velikim korisničkim portfeljima.

- Leasing i retail financiranje — kako procijeniti rizik i prilagoditi aktivnosti naplate različitim skupinama klijenata.

Case study primjeri bit će usmjereni na poslovne odluke, organizacijske koristi i praktične rezultate, a ne na tehničku kompleksnost algoritama.

## 6. Naplata kao alat za bolju suradnju s korisnicima

Jedna od važnih poruka radionice je da naplata ne mora biti samo „zadnji korak” u odnosu s korisnikom. Dobro dizajnirane strategije mogu pomoći organizaciji da bolje razumije korisnike, ponudi im primjereniji pristup i dugoročno gradi kvalitetniji odnos.

Posebno će biti prikazano kako se uvidi iz naplate mogu koristiti i za prepoznavanje redovitih platiša kao kvalitetnog portfelja za dodatne ponude, cross-selling i up-selling, ali na način koji ne povećava nepotreban rizik budućih neplaćanja.

### Što menadžeri dobivaju sudjelovanjem?

Polaznici će dobiti jasan i praktičan pregled kako napredna analitika i umjetna inteligencija mogu pomoći u:

- boljem razumijevanju portfelja korisnika
- ranijem prepoznavanju rizika neplaćanja
- pametnijem određivanju prioriteta u naplati
- smanjenju nepotrebnih kontakata i operativnih troškova
- povećanju učinkovitosti naplate
- očuvanju korisničkog iskustva
- povezivanju naplate s prodajom, zadržavanjem korisnika i dugoročnom vrijednošću korisnika.

Radionica će pokazati kako se naplata potraživanja može promatrati kao važan izvor poslovnih informacija i prilika, a ne samo kao operativna funkcija. Kroz praktične primjere i *case study* pristup polaznici će dobiti uvid u to kako bolje koristiti podatke, naprednu analitiku i umjetnu inteligenciju za oblikovanje učinkovitijih, održivijih i korisnički prihvatljivijih strategija naplate.

### O predavaču:

Izv. prof. dr. sc. **Goran Klepac** stručnjak je za područja napredne analitike, podatkovne znanosti, strojnog učenja, umjetne inteligencije i poslovne primjene umjetne inteligencije.

Radi u **Hrvatskom Telekomu** kao direktor Big Data analitike. Prethodno je radio kao direktor strateškog razvoja u Raiffeisen banci, gdje je bio zadužen za razvoj inteligentnih rješenja iz područja

Projekt se financira iz Europskog socijalnog fonda plus,  
Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2021.-2027.  
Sadržaj materijala isključiva je odgovornost Hrvatske udruge poslodavaca.

kreditnih rizika, naplate, detekcije prijevara, sustava ranog upozorenja, cross-selling modela i modela za predviđanje odlaska korisnika.

Također je, u svojstvu konzultanta, razvijao analitička i podatkovno vođena rješenja za osiguravajuća društva,

Autor je više od 70 znanstvenih radova te nositelj patenata za razvoj algoritama umjetne inteligencije, kao i autor inovativne metode za otkrivanje uzoraka u vremenskim serijama koje je bila tema njegove doktorske disertacije .

Nositelj je predmeta iz domene podatkovne znanosti na više fakulteta u zemlji i inozemstvu.

Kao konzultant imao je priliku rješavati kompleksne poslovne probleme u različitim industrijama, uključujući predviđanje prekida ugovornih odnosa, detekciju prijevara, procjenu kreditnih rizika, razvoj strategija naplate, procjenu korisničkog iskustva, razvoj next best offer modela, kao i modele za procjenu vjerojatnosti grešaka u kompleksnim tehničkim sustavima poput fiksnih i mobilnih mreža.

*Ovu radionicu organiziramo u okviru Poslovne akademije Hrvatske udruge poslodavaca (HUPPA) koju HUP uvodi u sklopu projekta **HUP Connect: Socijalno partnerstvo za budućnost poslovanja (SF.1.4.02.04.0029)** financiranog iz Europskog socijalnog fonda plus.*

Projekt se financira iz Europskog socijalnog fonda plus,  
Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2021.-2027.  
Sadržaj materijala isključiva je odgovornost Hrvatske udruge poslodavaca.