

TAMAÑO:
+100 millones de euros

INDUSTRIA
Entidad Bancaria

LOCALIZACIÓN:
España, Europa y América

Recobro mediante CallBots en una de las diez primeras Entidades Bancarias españolas por volumen de activos.

WHY NOT BETTER?
WHY NOT BETTER?
WHY NOT BETTER?

Caso de éxito de una Entidad Bancaria que recurrió a Vozitel porque deseaba reducir el volumen de recursos dedicados a la recuperación de deuda de bajo importe, así como el número de impagos en fase temprana. Esta función se realizaba íntegramente a través de agentes telefónicos especializados, lo que impedía la dedicación de los mismos a activos de mayor valor para la compañía.

Recuperación de deudas

+30%

Coste gestión de impagos

-79%

Contactabilidad diaria

+40%

Deuda gestionada al día

760mil€

Retos

Automatización

Las tareas de bajo valor añadido como el recobro de deudas de bajo importe eran gestionadas a través de sus agentes especializados.

Oportunidad

Con los CallBots de Vozitel, se consiguió optimizar el proceso de recobro, mejorando la eficiencia y la productividad de sus agentes especializados.

Impagos

La recuperación de impagos en fase temprana suponía uno de los retos del departamento de recobro.

Oportunidad

A través de las automatizaciones de Vozitel, se pudo optimizar sus recordatorios de deuda, avisos de vencimiento y programar más llamadas.

Privacidad

Su sistema de gestión de deuda debía ser compatible con la garantía de privacidad del usuario, y la RGPD.

Oportunidad

Todos los sistemas de Vozitel están avalados por la norma ISO-27001 de Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información, así como la normativa PCI.

Funcionalidades implementadas

CallBots

Automatización de la gestión de recobro a través de un agente virtual o CallBot personalizado que:

- Informa al cliente de su deuda.
- Ofrece diferentes formas de pago.
- Realiza cobro directo a través de TPV Virtual.
- Envía avisos y confirma acciones mediante email y SMS.
- Realiza encuestas en caso de "no pago".

CRM Omnicanal

La versatilidad de Vozitel permite el desarrollo de funcionalidades propias del recobro a través de todos los canales, optimizando la gestión de la deuda y mejorando la experiencia del cliente.

El CRM obtiene un análisis en tiempo real del comportamiento de los clientes en la llamada telefónica, lo que permite a la Entidad Bancaria reorientar fácilmente sus recursos.

¿Por qué Vozitel?

- Única empresa española especialista en la aplicación de la inteligencia artificial mediante agentes virtuales- CallBots - para optimizar las funciones de recobro.
- Plataforma 360° y omnicanal. Vozitel es un CRM completo para la gestión de deuda, con marcadora y centralita virtual incorporada. Integración de Voz, SMS, Whatsapp, E-mail, Social Media, etc.
- Asignación de consultoría dedicada y asistencia telefónica personalizada, y soporte con disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana.