

Miękka windykacja

vee skutecznie uzyskuje wpłaty należności

vee to więcej niż tylko technologia – to zrozumienie biznesu, znajomość zachowań i skuteczna obsługa



4,5mln

obsłużonych spraw w ramach procesów windykacyjnych

Do tej pory w ramach procesów windykacyjnych obsłużyliśmy 4,5 mln spraw, a wolumen ten stale rośnie, dzięki kierowaniu do vee portfeli z kolejnych obszarów windykacyjnych. Realizując w stałej współpracy różnorodne procesy windykacyjne, zbudowaliśmy unikalne know-how, które umożliwia nam i naszym klientom pozyskiwanie realnych spłat zadłużenia na dokładnie takim samym poziomie, jak po rozmowie z konsultantem call center.

Skuteczność na każdym etapie procesu

100%

Przekazane sprawy

69%

Dotarcie do właściwego rozmówcy

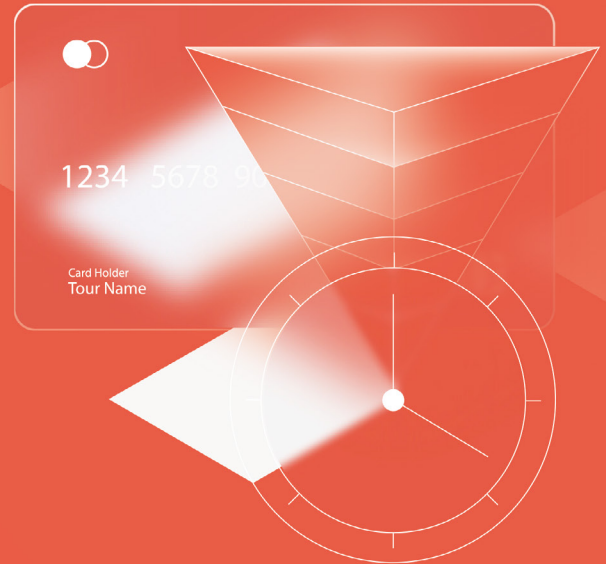
75%

Pozyskanie biznesowo kluczowej informacji

100%

Spłata zadłużenia zgodnie z deklaracją wyniku konsultanta

vee.ai/miekkawindykacja



2.99
zł

Za tyle vee kompleksowo zrealizuje powierzone jej przez Ciebie zadanie, zapewniając także odpowiednią infrastrukturę, monitoring, rozwój procesu i nasze wsparcie.

Jak rozmawia vee

01

...nie odnotowaliśmy jeszcze wpłaty minimalnej za miesiąc maj w wysokości 134 złote i 34 grosze. Chciałabym zapytać czy dokonał Pan już wpłaty?

Przepraszam, jeszcze nie dokonałem, po prostu jest taka sytuacja, że ja wyjechałem za granicę i dopiero w przyszłym tygodniu przyjadę. Czy jest możliwość przesunięcia po prostu tej zapłaty maksymalnie do przyszłej środy?

O możliwości zmiany terminu spłaty może Pan porozmawiać z naszym Doradcą. Czy mam przełączyć?

02

...kiedy zaległość zostanie uregulowana?

Proszę Panią, 27-go maja dopiero najszybciej.

Muszę więc dodać, że brak spłaty zaległości w ciągu najbliższych 7 dni może mieć negatywny wpływ na Pana historię kredytową. Czy jednak spróbuje Pan dokonać wpłaty szybciej?

Nie, nie ma takiej szansy.

W związku z tym przepraszam, ale zadeklarowany termin spłaty jest zbyt odległy, łączę z doradcą banku...

03

...dzwonię z ważną informacją w imieniu Banku. Możemy chwilę porozmawiać?

Wie Pani co, jem śniadanko właśnie teraz. Może Pani do mnie zadzwonić nie wiem, za jakieś 20 minut?

Oczywiście, zadzwonię we wskazanym terminie. Do usłyszenia!

04

...celem weryfikacji tożsamości proszę o podanie Pani daty urodzenia.

5-ty lutego.

Proszę o podanie pełnej daty urodzenia, tj. dnia, miesiąca i roku...

05

...na koniec poproszę o podanie Pani daty urodzenia.

Ale po co to jest potrzebne?

Bez tego etapu weryfikacji nie będę mogła powierzyć Pani informacji poufnych. Proszę uprzejmie o podanie daty urodzenia.



Dbalność o komfort rozmowy

vee:

- ✓ gwarantuje kompetencję i profesjonalizm obsługi, niewymagający szkoleń i nadzoru
- ✓ ma uprzejmość zaszytą w DNA
- ✓ dostarcza czytelne i precyzyjne informacje
- ✓ zapewnia gotowość do pracy 24/7/365
- ✓ to uśmiech, który słychać przez telefon

Wysłuchaj vee



Jakość dedykowana instytucjom

- 01 towarzystwa ubezpieczeniowe
- 02 banki
- 03 firmy pożyczkowe
- 04 dostawcy energii i gazu
- 05 operatorzy telefoniczni i inne



Synergia kompetencji z CC

Samowystarczalność vee w zakresie realizacji zadanego procesu to komfort dla klienta. W niektórych przypadkach natomiast korzyść biznesową przynosi połączenie jej sił z konsultantami CC. Przekazanie doradcy rozmowy, w której osoba z zadłużeniem nie jest w stanie zadeklarować spłaty zadłużenia w terminach optymalnych lub akceptowalnych przez klienta, może zaowocować propozycją rozwiązań finansowych, których przedstawienie leży w kompetencji pracowników klienta.



Niski koszt, jasne stawki

Rozliczenia za obsługę są jasne i przewidywalne – praca vee rozliczana jest za rekord skierowany do obsługi, a jego wartość uwzględnia realizowanie nawet do 12 prób połączeń, by zapewnić przeprowadzenie maksymalnej liczby rozmów. W zależności od wariantu procesu wskaźnik RPC wynosi od 56% do 83%. Uzyskanie takiej efektywności przez vee jest średnio o 55% tańsze niż praca wykonana przez konsultanta.



Nielimitowana skala obsługi

Aby zapewnić klientom jak najszybszą informację o wyniku rozmowy z osobą zadłużoną, wykorzystujemy 90 kanałów zapewniających jednoczesność prowadzonych rozmów. Vee dysponuje obecnie 600 kanałami, a wartość tę skaluje, dostosowując do aktualnych, rosnących potrzeb.

Skala realizacji wszystkich procesów obsługowych vee odpowiada 80 osobowemu call center, z czego do realizacji kampanii windykacyjnych nasi klienci musieliby zapewnić 45 stanowisk konsultantów. Obsłużenie 20k spraw dziennie zajmuje vee jedynie 6 godzin nieustannej pracy.

20k obsługiwanych spraw dziennie w ciągu 6h

Miękka windykacja



Pełne rozumienie intencji rozmówcy

98% rozmówców vee nie jest świadoma, że ten przyjazny i uśmiechnięty w słuchawce głos, to nie człowiek. Vee została zaprojektowana tak, by zapewnić rozmówcom maksymalny komfort rozmowy. Nie oczekuje komend, analizuje naturalne wielowątkowe wypowiedzi, wiedząc, że język mówiony to nie literatura.



Wysokie standardy bezpieczeństwa

Realizacja procesów w zgodzie z normą ISO 27001 została potwierdzona otrzymanym certyfikatem, a także wynikami regularnie prowadzonych audytów przez naszych klientów z branży finansowej i medycznej. Bezpieczeństwo danych klientów oraz naszych jest dla nas priorytetem, w związku z czym stale podnosimy standardy naszych zabezpieczeń i regularnie je testujemy.



Czytelna analiza wyników

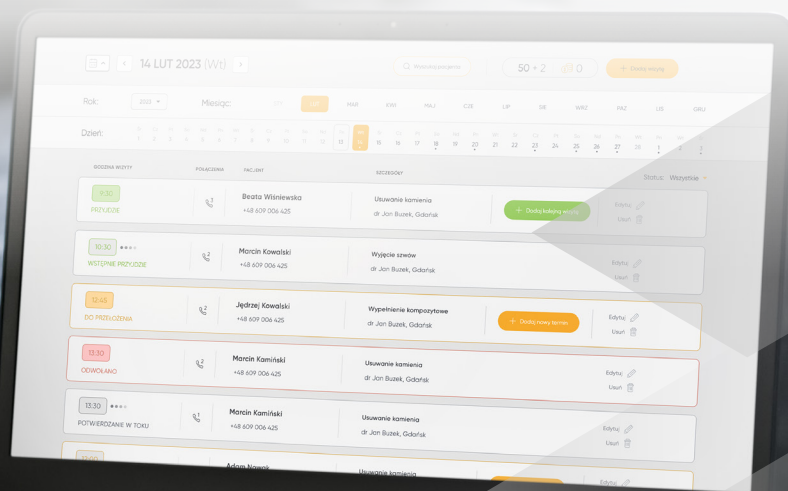
Wysoko zawiesiliśmy przed vee poprzeczkę efektywności, a jej wskaźniki KPI zdefiniowane są tak samo dla vee, jak i dla CC. Dzięki czemu klienci obiektywnie porównują skuteczność obsługi, zyskując pewność, że vee oznacza każdorazowo osiągnięty cel biznesowy. Nasz klient może śledzić efektywność obsługi w konsoli, dzięki której na bieżąco widzi wynik realizacji procesu, identyfikowany czytelnymi statusami rozmowy.



Dopasowanie procesu do celów biznesowych

Windykacja to szerokie pojęcie, a skuteczna obsługa zadłużonych osób wymaga dopasowania obsługi do typu procesu. Obsługiwane przez vee warianty to:

- 1 prewindykacja**
vee przypomina o nadchodzącym terminie spłaty lub zadłużeniu o krótkim okresie przeterminowania. Komunikacja nastawiona jest na rozmówcę, który nie unika spłaty – prawdopodobnie nie pamięta o niej.
- 2 miękka windykacja**
vee rozmawia z osobami, które spóźniają się ze spłatą zadłużenia o conajmniej 3 dni. Komunikacja wciąż nie zakłada złej woli rozmówcy, jednak w tym wariantcie procesu vee zdecydowanie bardziej skupia się na wynegocjowaniu akceptowalnego dla naszego klienta terminu spłaty.
- 3 windykacja przedsądowa**
rozmówca vee to osoba, która celowo unika spłaty zadłużenia. Proces skupia się nie tylko na wynegocjowaniu terminu uregulowania należności, przedstawiając konsekwencje braku spłaty, ale także na intensywniejszych i liczniejszych próbach dotarcia do właściwego rozmówcy, weryfikując uniki stosowane przez rozmówcę.



Adresowanie okoliczności poza procesem

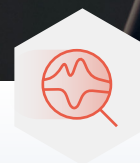
Każda rozmowa z vee to zrozumienie sytuacji również pozaprocessowych, które są naturalne w rzeczywistości komunikacji, m.in.:

- prośba o kontakt w innym terminie
- wskazanie innej osoby do kontaktu
- prośba o powtórzenie wypowiedzi
- pytania o bezpieczeństwo danych
- życie uczuciowe pingwinów :)



Maksymalizacja RPC

Skuteczna i efektywna obsługa to nie tylko rozmowa. To także harmonogram realizacji prób połączeń, który – uwzględniając indywidualne zachowania rozmówców – dopasuje godziny dzwonięcia i właściwe interwały między kolejnymi próbami, by dodzwonić się do osoby z zadłużeniem i uzyskać deklarację spłaty.



Bieżący supervising rozmów

Stały monitoring, weryfikujący każdą rozmowę przeprowadzaną przez vee, nie tylko potwierdza zgodność obsługi z założeniami, ale także sprawia, że jesteśmy świadomi oczekiwań i zmiany zachowań rozmówców. Dzięki temu dopasowujemy sposób realizacji obsługi do wymagań i oczekiwań rozmówców vee.



Bezpieczna wymiana danych

Dzięki wykorzystywaniu wszystkich popularnych protokołów API, vee elastycznie dopasowuje się do posiadanych przez klienta systemów wymiany danych. Wspieramy także wymianę danych w oparciu o pliki płaskie, jednocześnie dbając o maksymalne bezpieczeństwo wymienianych informacji.



Dostosowana integracja telco

Jeśli zachodzi potrzeba zintegrowania vee z infrastrukturą telco klienta, proces ten przebiega szybko i łatwo. Zestawienie SIP Trunk pozwala ograniczyć zaangażowanie zespołów IT naszych klientów, a jednocześnie pozwala utrzymać koszt obsługi rekordu na niskim poziomie.



Rejestrowanie rozmów

Wiedza, jak przebiegają rozmowy prowadzone przez vee, jest ważna dla naszych klientów. Dlatego w konsoli vee udostępnione są wszystkie rozmowy, jakie zostały przeprowadzone w ramach założonego procesu. Nagrane rozmowy (wraz z transkrypcją) to także bezpieczeństwo i historia szczegółów kontaktu, pozwalająca wrócić do niezbędnych informacji.



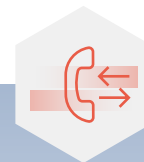
Bieżąca optymalizacja w cenie rekordu

Proces obsługowy nigdy nie jest statyczny, dlatego tak dużą uwagę przykładamy do rozwoju vee. Dzięki temu prowadzone przez nią rozmowy dopasowują się nie tylko do zachowań rozmówców, ale także do zmieniającego się otoczenia biznesowego.



Doświadczenie w obsłudze procesu

Miliony rozmów jakie przeprowadziła vee w ramach odzyskiwania należności sprawiają, że doskonale wie, w jaki sposób komunikują się osoby z zadłużeniami. Wie także, jak się do nich dopasować, dzięki czemu rozumie swoich rozmówców w 99%.



Obsługa callbacków

Osoba, z którą należy porozmawiać, nie zawsze odbierze telefon. Ale vee odbierze każde oddzwonienie i zrealizuje proces obsługowy równie kompleksowo, jak w połączeniu wychodzącym.



Usługa wielkiego formatu

Każdego dnia do vee kierowane jest 20k spraw, stanowiących kluczowe portfele wierzytelności naszych klientów. Obsłużone dotychczas przez vee sprawy mają wartość prawie 5 mld zł.



Gotowość od zaraz

Koszt konfiguracji vee to średnio 5k złotych. Przygotowanie jej do pracy w Twojej firmie to nie więcej niż 3 dni robocze od momentu podpisania umowy – po tym czasie vee jest gotowa do obsługi Twoich klientów.



Automatyczne raporty okresowe

Za pomocą konsoli udostępnionej w ramach usługi vee, klient może nie tylko śledzić na bieżąco postęp realizacji kampanii, ale również generować rozbudowany raport analityczny, pozwalający na szeroko kontekstową ocenę efektywności vee.



Kontakt

Vee Center

ul. Grzybowska 87
00-844 Warszawa

+48 583 558 300
office@vee.ai

vee pomogła w telefonicznej obsłudze u m.in następujących partnerów:

