

Případová studie: Voicebot navýšil volací kapacitu i úspěšnost výmáhání

Automatizované navolávání a inkasování pohledávek pomocí virtuálního asistenta

Klient: De Vries Group, a.s.

Období: příprava září 2020 až říjen 2020, spuštění 31. 10. 2020

Hlavní úspěchy: větší množství odchozích hovorů bez nutnosti zvýšit náklady.

“Když se objevila možnost spolupráce se společností VOCALLS a otestovat voicebota v call centru v inkasním procesu, byli jsme velmi rádi. Provoz nyní testujeme a ladíme, ale už v této fázi se nám podařilo zvýšit efektivitu našeho kontaktního centra, a to díky tomu, že s voicebotem dokážeme provolat najednou více hovorů. Virtuální asistent dokáže vést hovory v podobné kvalitě jako naši operátoři a v případě, že neporozumí, hovor přepojí. S VOCALLS dále řešíme nasazení voicebota na příchozí linku a těšíme se na další spolupráci.”

Bc. Jana Kavalírová, Team Leader

Rostoucí efektivita
zaplacených pohledávek
362 %

Optimalizace nákladů
**Platba za provolané
minuty**

Flexibilita kapacity
**Odbavení více
zakázek**

Popis klienta/klient:

De Vries Group, a.s. jako inkasní společnost je nástupcem firmy De Vries Justitia s.r.o, která působila od roku 2012 v mnoha zemích Evropy a nejen zde. Tým De Vries Group, a.s. má inkasní zkušenosti z České republiky, Slovenska, Polska, Holandska, Španělska a Gruzie.

Cíle:

Zvýšit dovolatelnost a počet obvolaných kontaktů • Optimalizovat náklady při zachování rozsahu • Zvýšit efektivitu: konverzi příslibů na reálně zaplacené pohledávky • Umožnit ze dne na den přijmout rozsáhlé nárazové zakázky

Výzvy:

De Vries Group, a.s. často pracuje s nárazovými zakázkami velkého rozsahu. Potřebuje proto velice pružně reagovat na potřeby svých klientů a přizpůsobit jim své kapacity. Proto se v De Vries Group, a.s. začali poohlížet po technologii, která by jim takovou flexibilitu umožnila.

Po předešlé zkušenosti s jiným dodavatelem se v De Vries Group, a.s. obrátili na VOCALLS. Vyjasnili jsme si cíle a potřeby, které má naše technologie v De Vries Group, a.s. plnit, a zakázku jsme po předchozím dodavateli plynule převzali. Za dva měsíce od začátku spolupráce jsme mohli spustit kampaň a světlo světa spatřil virtuální agent se schopností inkasovat pohledávky stejně jako jeho lidský kolega.

Technické řešení a implementace:

Úkol virtuálního asistenta pro De Vries Group, a.s. je poměrně specifický. Je potřeba s klienty pracovat citlivě a tak, aby došlo k co nejlepší konverzi slibů k uhrazení pohledávky a jejímu reálnému zaplacení. Voicebot pomáhá rovněž s domluvou, kdy a jakým způsobem k uhrazení dojde.

Scénář hovoru je v tomto případě klíčovým prvkem úspěchu – proto je pečlivě konzultován se zadavatelem a proběhlo několik fází testování, než byl voicebot nasazen do provozu. I po spuštění virtuálního asistenta analyzujeme dosavadní výsledky, konzultujeme je s klientem a upravujeme obsah tak, aby voicebot fungoval co nejefektivněji.

Výsledky:

V De Vries Group, a.s. se od nasazení voicebota na kontaktní centrum zvýšila dovolatelnost.

Virtuální asistent totiž zvládne obvolat najednou velké množství hovorů a dokáže vyfiltrovat ty, ve kterých jsou klienti dlouhodobě k nezastižení, čímž šetří operátorům práci. Operátoři tak volají pouze spisy, ve kterých je klient k zastižení a mohou se domluvit na zaplacení pohledávky.

Vzrostl také počet dohod i reálně zaplacených pohledávek, voicebot se totiž zvládne s klienty, kterým se dovolá, domluvit na zaplacení dluhu sám. Jeho výsledky byly průběžně srovnávány i s operátory. Efektivita voicebota je s operátory srovnatelná, v některých týdnech měl voicebot dokonce lepší výsledky než jeho lidští kolegové.

Největší přidaná hodnota je tedy v tom, že je efektivita voicebota srovnatelná a v některých případech dokonce vyšší, než u lidských operátorů. Oproti nim je však levnější, protože je placený pouze za uskutečněný hovor a ne za dobu, kdy volá klientům, kteří hovor nezvednou.

Výsledky v bodech:

- Rostoucí efektivita: ve třetím měsíci provozu vzrostla hodnota zaplacených pohledávek o 362 % oproti prvnímu měsíci (ze 130 000 Kč na 600 000 Kč)
- Porovnání s operátory: efektivita voicebota je srovnatelná či lepší
- Flexibilita kapacity: možnost obratem přijímat nové zakázky
- Optimalizace nákladů - voicebot je oproti operátorovi placen jen za minuty, kdy opravdu mluví s klientem