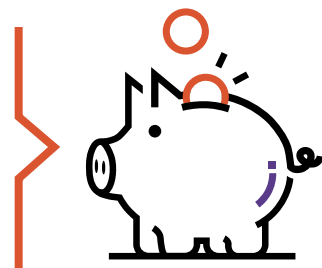


Recouvrement de créances

Le recouvrement de créances est un élément essentiel pour le bon fonctionnement de l'activité commerciale. Rappeler les factures impayées nécessite une interaction régulière et ponctuelle avec les clients.

Cela représente des coûts plus élevés, car les volumes à recouvrer sont importants et que les montants unitaires à percevoir sont faibles. L'automatisation des interactions clients liées aux processus de recouvrement de créances B2C permet d'améliorer l'efficacité des opérations commerciales tout en préservant la satisfaction des clients.



Recouvrement de créances B2C : Améliorer l'efficacité des ventes tout en préservant la satisfaction des clients.

Il existe de nombreux exemples d'entreprises ayant généré un volume important de factures fréquentes de petits montants destinées à des consommateurs individuels, y compris les fournisseurs de services publics (électricité, gaz, eau), les opérateurs de télécommunication, les banques, les établissements de crédit, les assurances et autres prestataires de services financiers et immobiliers, les prestataires de services en général, les hôpitaux et maisons médicales, ainsi que les services publics et les administrations fiscales.

Dans la plupart des cas, les recouvreurs doivent prendre en compte que l'activité commerciale est un processus répétitif, où les clients peuvent décider de ne pas renouveler leurs commandes. Bien que l'entreprise soit régie par des règles juridiques devant être respectées par toutes les parties impliquées, en pratique, le processus de recouvrement est une négociation transactionnelle dans laquelle les considérations marketing doivent également être prises en compte... La facilité d'utilisation des plateformes de recouvrement proposées aux clients est un important facteur de différenciation concurrentielle.

VOCAPACK DC

Lorsqu'il parvient à joindre les débiteurs, VocaPack DC peut prendre l'initiative non seulement de rappeler les factures impayées, mais aussi de collecter des informations et de procéder à une négociation de paiement interactive, menant à une transaction de recouvrement de créances entièrement automatisée.

LES 3 PRINCIPAUX DÉFIS DU RECOUVREMENT DE CRÉANCES



MAXIMISER LA DISPONIBILITÉ DES CLIENTS

Les fournisseurs contactent leurs clients par téléphone, voix ou SMS, pour leur rappeler les factures impayées. Ils cherchent à les joindre au coût le plus bas possible, afin, au minimum, de vérifier si les données de contact sont correctes et, sur cette base, de sélectionner le bon processus de recouvrement à suivre. Comme VocaPack DC passe automatiquement les appels sortants, la validité des données de contact reçues est systématiquement vérifiée.



AUTOMATISER LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES

Lorsqu'il parvient à joindre les débiteurs, VocaPack DC peut prendre l'initiative non seulement de rappeler les factures impayées, mais aussi de collecter des informations et de procéder à une négociation de paiement interactive, menant à une transaction de recouvrement de créances entièrement automatisée.



AIDE POUR UNE RÉOLUTION RAPIDE

VocaPack DC peut gérer à la fois les appels entrants et sortants. Les clients peuvent également contacter leur fournisseur à tout moment pour recevoir des informations détaillées sur leurs factures impayées et activer un ensemble de services transactionnels tels que le paiement en ligne, les demandes de duplicata, la déclaration de paiement déjà effectué ou l'activation d'un plan de remboursement.

Services transactionnels de VocaPack DC – exemples:

SORTANTS

Nom de l'entreprise affiché sur l'écran du téléphone

Bonjour, ici la société XXXX. Puis-je parler à Mme Smith, s'il vous plaît ?

Un instant, s'il vous plaît.

A few seconds later

Mme Smith à l'appareil.

Bonjour, ici la société XXXX. Nous vous rappelons une facture impayée de 78 € que nous avons dans nos dossiers depuis le 6 juin dernier et nous aimerions vérifier avec vous comment vous souhaitez gérer cela. Comment puis-je vous aider ?

Je suis désolé pour cela. J'ai complètement oublié ce paiement. Pourriez-vous me rappeler votre numéro de compte bancaire ainsi que la référence de paiement ?

D'accord. Pas de problème. Pour rendre cela aussi simple que possible pour vous, je vais vous envoyer un SMS avec un lien vers notre plateforme de paiement en ligne. En cliquant sur ce lien, un formulaire de paiement pré-rempli avec notre numéro de compte bancaire et la référence de paiement s'affichera. Il vous suffira de compléter vos coordonnées bancaires et de valider le paiement en fournissant votre mot de passe.

Autres exemples de possibilités de demande : demandes de duplicata, déclaration de paiement déjà effectué, engagement de paiement, demande d'activation d'un plan de remboursement...



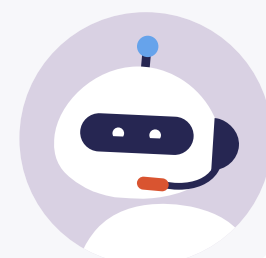
ENTRANTS

Société XXXX, bonjour. Comment puis-je vous aider ?

Bonjour, je viens de recevoir une lettre de votre part concernant un rappel de paiement. Est-il possible de payer en plusieurs fois, s'il vous plaît ? J'ai perdu mon emploi le mois dernier et j'apprécierais vraiment si vous pouviez me permettre de vous rembourser en 3 termes, à partir de la fin du mois prochain.

D'accord, pas de problème. Je vais vous envoyer un SMS avec un lien vers une proposition de remboursement évaluée à un taux d'intérêt de 1% par mois. Il vous suffira de confirmer votre accord sur les prélèvements automatiques liés à ce plan, et vos remboursements seront exécutés automatiquement. Puis-je faire autre chose pour vous ?

Non, merci beaucoup.



FONCTIONNALITÉS

- Rappels de paiement de factures détaillées
- Conversations interactives en langage naturel utilisant la synthèse et la reconnaissance vocale
- Initiative laissée aux débiteurs pour proposer des stratégies d'auto-résolution de dettes acceptables (paiement en ligne, engagements de paiement, plans de remboursement...)
- Déclaration de paiement déjà effectué
- Transfert d'appel vers un agent du service client lorsque nécessaire
- Capacité de support multilingue
- Reporting intégré
- Gestionnaire de campagne sortante en ligne
- Planification de campagnes en temps réel en fonction des calendriers d'appels
- Compositeur téléphonique sortant ou envoi de SMS en fonction des règles métier configurables
- Enregistrement audio des appels
- Dialed numbers validity verification
- Vérification de la validité des numéros composés
- Détection de répondeur automatique
- Enregistrement de messages vocaux configurables sur répondeurs automatiques
- Identification de l'appelant entrant
- Mode en attente jusqu'à ce que le client demandé soit disponible

À propos de nous

VocaBase SA/NV est un fournisseur de solutions de relation client en libre-service par téléphone. La fondation VocaBase permet la conception et l'exécution personnalisées d'interactions clients vocalisées. VocaPacks est une suite d'applications packagées axées sur des applications, développées avec et fonctionnant sur VocaBase, pour être mises en œuvre et exploitées de manière transparente par les utilisateurs finaux de l'entreprise.



VocaBase



www.vocabase.com

Avenue Léon Champagne, 2
1480 Saintes – BELGIQUE
T. +32 (0)2 880 89 10
info@vocabase.com

