

Le centre de contacts au service du Télé-Recouvrement

Pour les organismes chargés de recouvrer les créances, un objectif crucial : joindre les débiteurs. Un centre de contacts performant est le facteur clé qui peut faire toute la différence. Téléphone, SMS, fax, réseaux sociaux... tous les canaux peuvent être utilisés pour maximiser les échanges avec les débiteurs. La mise en œuvre de puissantes capacités d'appel est essentielle à toutes les opérations de recouvrement. En effet, la réussite des opérations dépend du nombre de clients joints. Le montant des créances recouvrées est un élément en étroite relation avec le nombre de personnes que l'organisme parviendra à contacter. Il est donc primordial.

Seule une solution complète de gestion de Centre de Contacts peut délivrer ce niveau de fonctionnalités et de performance, assurant également une conformité avec les lois en vigueur (normes IAS / IFRS).

Altitude uCI, la solution de gestion de Centre de Contacts d'Altitude Software, aide les collecteurs à améliorer la productivité de leurs agents en leur fournissant un outil adapté à leurs besoins.

Augmenter les taux de recouvrement de créances

Altitude uCI permet aux agents d'être plus efficaces lorsqu'ils sont en ligne. Pour gagner en temps et en productivité, les agents ont à leur disposition un logiciel rapide, efficace et flexible. Altitude uCI donne accès à tout l'historique des interactions et aux informations des clients, réunies dans un seul environnement. Un système de scripting intelligent les guide dans le recouvrement, effectuant un ajustement automatique en fonction de la situation, de l'éligibilité et de l'historique du débiteur. Il est ainsi plus facile pour l'agent d'informer le débiteur de toutes les conséquences d'un non-paiement et d'augmenter le nombre de solutions satisfaisantes selon les conditions de l'entreprise. Les performances de la suite Altitude uCI permettent d'obtenir un ROI très rapide et significatif.

Réduire le délai de recouvrement

Les différentes méthodes de numérotation sont un atout majeur. Il s'agit dans ce cas essentiellement de la numérotation prédictive. Ce procédé va permettre à l'agent de contacter un très grand nombre de débiteurs en très peu de temps. Ce mode de numérotation automatisé, hautement performant est reconnu pour ses taux élevés d'occupation des agents (+ de 45 min/heure).

Altitude Software excelle depuis 1995 dans ce domaine grâce à un algorithme exclusif et optimisé de composition des appels .

Réduire les coûts de recouvrement

Il existe différents types de clients débiteurs. C'est pourquoi il ne faut pas s'adresser à tous les clients de la même manière. Par exemple, bon nombre de débiteurs le deviennent car ils oublient simplement de payer. Dans ce cas, une entreprise peut signaler à ces personnes qu'elles n'ont pas réglé une facture, par courrier électronique, par SMS ou par téléphone. Tout peut être automatisé, plus besoin de recourir à un agent. Cette technique en elle-même est un facteur qui permet de faire économiser de l'argent à l'entreprise. Ces notifications peuvent être visualisées dans la fiche historique du client, disponible sur le bureau de l'agent. Altitude uCI aide ainsi à gérer les ressources humaines de façon plus judicieuse, en augmentant le nombre de contacts pertinents par agent, réduisant ainsi les frais généraux de recouvrement.

Optimiser la vue client à 360°

Si les recouvrements sont organisés par compte client, Altitude uCI permet d'avoir une vue à 360° du débiteur. Les débiteurs sont classés en tant que personne/entité (B2C/B2B). Donc, un appel peut être établi vers une personne/entreprise, indiquant plusieurs dettes dont l'agent pourra consulter tous les détails. Cette méthode permet d'avoir une vision claire de l'activité et donc d'optimiser les ressources.

Enfin, Altitude Software s'intègre avec les solutions de recouvrement de pointe d'organisations tierces comme Admerex, Entra Nova de TietoEnator, Accipeins de Vantyx et CollectionsNet d'Audaxys.

Focus sur la solution :

Altitude uCI, une solution unifiée « une administration unique, un langage unique, une formation unique » !

De nombreuses solutions propriétaires présentes sur le marché se révèlent coûteuses et complexes à utiliser. C'est pourquoi Altitude propose une architecture ouverte. Altitude uCI est complètement indépendante des infrastructures matérielles. Elle évolue avec les besoins métiers et permet aux clients de bénéficier de la VoIP et des nouvelles technologies, cela sans modifier les applications déjà déployées dans le centre de contacts.

Altitude uCI est standardisée (elle est compatible avec les principaux standards du marché), complète, unifiée (une seule suite logicielle, un seul langage, un seul éditeur) et évolutive en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise. Cette architecture unique permet non seulement de gérer les différents canaux de communication, mais également d'optimiser la relation individuelle à long terme avec tous les clients de l'entreprise. Le centre de contacts gagne en productivité et en taux de service.

À propos d'Easyphone France Groupe Altitude Software

Fondé en 1993 à Lisbonne, Altitude Software s'est imposé depuis 17 ans comme un acteur majeur, au niveau international, pour la fourniture de solutions de gestion des centres de contacts pour tous les secteurs d'activité au service de la relation client. Dès 1995, le Groupe Altitude Software ouvre une filiale en France sous son nom d'origine Easyphone. La filiale française est entièrement dédiée à la distribution, la gestion et le support des offres d'Altitude Software.

Editeur de logiciels dédiés aux centres de contacts multicanaux, Easyphone France Groupe Altitude Software est aujourd'hui à la pointe de la technologie et distribue son offre auprès de multiples secteurs tels que ceux de la banque et de la finance, les outsourcing ainsi que les PME-PMI, grâce à son large réseau de partenaires.

Les nombreuses fonctionnalités développées s'adaptent à des activités très variées : Service Client, Service Après-vente, Marketing proactif, Ventes et Services, Recouvrement, Enquêtes....

Des informations complémentaires sur www.easyphone.com

Contact presse

Agence Yucatan – Céline Bernard

Tel. 01 53 63 27 20 – cbernard@yucatan.tm.fr

www.yucatan.fr