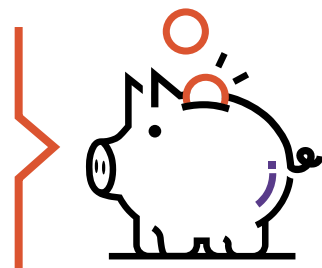


Incasso

Incasso is een essentieel onderdeel voor het goed functioneren van de bedrijfsactiviteit. Het herinneren van onbetaalde rekeningen vereist regelmatig en tijdige interactie met klanten

Dit vertegenwoordigt hogere kosten omdat de te incasseren volumes groot zijn en de eenheidsbedragen laag. Het automatiseren van klantinteracties met betrekking tot B2C-incasso processen verbetert de efficiëntie van de verkoopactiviteiten en behoudt tegelijkertijd de klanttevredenheid



B2C Incasso: Verkoop efficiëntie verbeteren en klanttevredenheid behouden

Er zijn veel voorbeelden van bedrijven die een groot volume van frequente facturen met kleine bedragen naar individuele consumenten hebben gegenereerd, waaronder nutsbedrijven (elektriciteit, gas, water), telecomoperatoren, banken, kredietinstellingen, verzekeringen en andere financiële en vastgoedsserviceproviders, algemene dienstverleners, ziekenhuizen en medische huizen, evenals openbare diensten en belastingadministraties.

In de meeste gevallen moeten incassanten

rekening houden met het feit dat de commerciële activiteit een herhalend proces is, waarbij klanten besluiten geen bestellingen meer te vernieuwen. Hoewel het bedrijf wordt gereguleerd door wettelijke regels die door alle betrokken partijen moeten worden gerespecteerd, is het incassoproces in de praktijk een transactieonderhandeling waarbij ook marketingoverwegingen moeten worden gewaardeerd... Het gebruiksgemak van de incassoplatforms die aan klanten worden aangeboden, is een belangrijk concurrentievoordeel.differentiator.

VOCAPACK DC

Wanneer het erin slaagt debiteuren te bereiken, kan VocaPack DC het initiatief nemen om niet alleen onbetaalde rekeningen te herinneren, maar ook informatie te verzamelen en verder te gaan met een interactieve betalingsonderhandeling, wat leidt tot een volledig geautomatiseerde incasso-transactie

THE 3 MAIN CHALLENGES OF DEBT COLLECTION



MAXIMALISEREN VAN KLANTBE- REIKBAARHEID

Leveranciers nemen contact op met hun klanten via de telefoon, per stem of SMS, om hen te herinneren aan onbetaalde rekeningen. Ze proberen hen te bereiken tegen de laagst mogelijke kosten, ten minste om te verifiëren of de contactgegevens correct zijn en op basis daarvan het juiste incassoproces te selecteren. Aangezien VocaPack DC automatisch uitgaande oproepen plaatst, worden de ontvangen contactgegevens systematisch gecontroleerd.



AUTOMATISEER INCASSO

Wanneer het erin slaagt debiteuren te bereiken, kan VocaPack DC het initiatief nemen om niet alleen onbetaalde rekeningen te herinneren, maar ook informatie te verzamelen en verder te gaan met een interactieve betalingsonderhandeling, wat leidt tot een volledig geautomatiseerde incasso-transactie.



HULP VOOR SNELLE OPLOSSING

VocaPack DC kan zowel inkomende als uitgaande oproepen verwerken. Klanten kunnen hun leverancier op elk moment contacteren om gedetailleerde informatie over hun onbetaalde rekeningen te ontvangen en een reeks transactionele diensten te activeren, zoals online betaling, duplicaat aanvragen, verklaring van reeds verrichte betaling of activering van een terugbetalingsplan.

Transactionele diensten van VocaPack DC – voorbeelden :

UITGAAND

Bedrijfsnaam weergegeven op het telefoonscherm

Hallo, dit is **XXXX** Company. Mag ik met mevrouw Smith spreken, alstublieft?

Een moment, alstublieft.

Een paar seconden later

Mevrouw Smith aan de lijn.



Hallo, dit is **XXXX** Company. We herinneren u aan een onbetaalde factuur van 78 € die we in onze administratie hebben sinds 6 juni, en we willen graag met u bespreken hoe u dit wilt beheren. Hoe kan ik u helpen?

Het spijt me daarvoor. Ik ben deze betaling helemaal vergeten. Kunt u mij uw bankrekeningnummer en de betalingsreferentie nogmaals doorgeven?



Oké. Geen probleem. Om het zo eenvoudig mogelijk voor u te maken, stuur ik u een sms met een link naar ons online betalingssysteem. Door op deze link te klikken, wordt een vooraf ingevuld betalingsformulier weergegeven met ons bankrekeningnummer en de betalingsreferentie. U hoeft alleen nog maar uw bankgegevens in te vullen en de betaling te ondertekenen door uw wachtwoord in te voeren.

Andere voorbeeldmogelijkheden voor verzoeken : duplicaat aanvragen, verklaring van reeds verrichte betaling, betalingsverplichting, verzoek om een terugbetalingsplan te activeren...

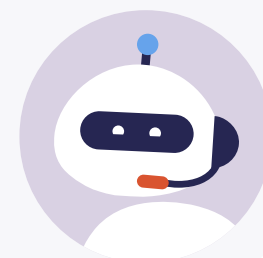
INKOMEND

XXXX Company, goedemorgen. Hoe kan ik u helpen ?

Goedemorgen, ik heb net een brief van u ontvangen over een betalingsherinnering. Is het mogelijk om in te termijnen te betalen, alstublieft? Ik ben vorige maand mijn baan verloren en ik zou het echt waarderen als u mij zou toestaan om in 3 termijnen terug te betalen, te beginnen eind volgende maand.

Oké, geen probleem. Ik stuur u een sms met een link naar een terugbetalingsvoorstel tegen een rente van 1% per maand. U hoeft alleen maar uw akkoord te geven voor de automatische incasso's die aan dit plan zijn gekoppeld, en uw betalingen worden automatisch uitgevoerd. Kan ik verder nog iets voor u doen?

Nee, hartelijk dank.



FUNCTIONALITEITEN

- Gedetailleerde betalingsherinneringen voor facturen
- Interactieve gesprekken in natuurlijke taal met behulp van spraaksynthese en spraakherkenning
- Initiatief gegeven aan debiteuren om aanvaardbare strategieën voor zelfoplossing van schulden voor te stellen (online betaling, betalingsverplichtingen, terugbetalingsplannen...)
- Verklaring van reeds verrichte betaling
- Oproepoverdracht naar een klantenservicemedewerker wanneer nodig
- Mogelijkheid voor meertalige ondersteuning
- Geïntegreerde rapportage
- Online beheerder van uitgaande campagnes
- Real-time campagneplanning afhankelijk van belkalenders
- Uitgaande telefoon-dialer of sms-verzending afhankelijk van configureerbare bedrijfsregels
- Opname van telefoongesprekken
- Validatie van de gekozen nummers
- Retrials when destinations are busy
- Detectie van voicemail
- Configureerbare voicemailberichten opnemen
- Identificatie van de inkomende beller
- Wachtijdmodus totdat de gevraagde klant beschikbaar is

Over ons

VocaBase SA/NV is een aanbieder van self-service klantrelatieoplossingen via de telefoon. De VocaBase-fundering maakt op maat gemaakte spraakgestuurde klantinteracties mogelijk. VocaPacks is een suite van verpakte toepassingen, ontwikkeld met en draaiend op VocaBase, die naadloos kan worden geïmplementeerd en beheerd door eindgebruikers van het bedrijf.



VocaBase



www.vocabase.com

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

