



TECNOLOGIAS ESSENCIAIS PARA CONTACT CENTERS DE COBRANÇAS

Melhore o Contato com a Pessoa Certa | Gere Produtividade
Aumente a Recuperação de Dívidas | Cresça seu Negócio

VISÃO GERAL

O mercado atual oferece uma série de desafios para as organizações de cobrança, sejam elas departamentos de cobrança próprios, agências terceirizadas ou escritórios de advocacia de cobrança. O setor tem visto uma fraqueza econômica contínua, aumentando a concorrência e a consolidação, bem como uma carga regulatória crescente e requisitos legais em constante mudança. À luz desses desafios, a indústria reagiu adotando novas abordagens e tecnologias para melhorar a eficiência, aumentar as taxas de recuperação e vencer a concorrência.

A Alvaria cresceu diretamente a partir do negócio de call center. Desde que começamos a construir produtos de tecnologia de call center, há mais de 45 anos, nossa experiência de primeira mão na operação de nossos próprios contact centers tem sido a força motriz por trás do desenvolvimento de nossas soluções. Nós realmente entendemos os desafios que os contact centers enfrentam ao gerenciar suas atividades diárias.

Em 1981, a Alvaria construiu o primeiro discador outbound da indústria e foi desenvolvido para um ambiente de cobranças. Desde então, a Alvaria tornou-se um dos fornecedores de tecnologia mais respeitados na indústria de contact center - e o padrão ouro para organizações especificamente de cobranças - ao fornecer uma plataforma de comunicação completa e integrada. Mais da metade de nossa base de clientes utiliza as soluções outbound Alvaria para gerenciar suas atividades de cobrança, incluindo grupos internos e agências terceirizadas. Ao longo dos anos, temos mantido um relacionamento próximo com grupos da indústria como CSA, ACA International, insideARM e outros, não apenas falando e expondo em conferências anuais, mas também fazendo com que seus representantes apareçam em nossos próprios eventos de usuários.

Na Alvaria estamos continuamente expandindo nossa propriedade intelectual e fortalecendo nossa presença no mercado para melhor atender às necessidades de nossos clientes. As ofertas da solução Alvaria são o conjunto mais completo do setor de ferramentas de gestão de contato com o cliente, com as melhores ferramentas de contact center, Workforce Engagement, Gamificação, Analytics e Decisioning que ajudam nossos clientes a melhorar suas estratégias de contato e executar as melhores práticas em suas operações de cobrança.

Algumas das maiores e mais respeitadas empresas do mercado de cobrança e serviços financeiros fizeram da Alvaria seu parceiro de tecnologia para contact center. Contacte-nos para receber a sua avaliação de negócios GRATUITA e para saber como a Alvaria pode ajudá-lo a expandir o seu negócio e aumentar a recuperação de dívidas. Você vai descobrir por que dizemos: as soluções Alvaria fazem mais, fazem melhor e entregam melhores resultados de negócios.



A indústria de cobranças enfrenta desafios constantes de globalização, regulamentações, ações judiciais, consolidação, mídias digitais, novos canais de contato e um foco crescente na experiência do cliente.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| A Indústria de Cobranças Hoje | 4 |
| Tecnologias Essenciais para Contact Centers de Cobranças | 5 |
| Estratégias de Contato Com a Pessoa Certa | 6 |
| Agentes de Cobranças Combinados | 7 |
| “Cobreadores Virtuais” e Opções de Autoatendimento | 8 |
| Comunicações Omnicanais | 9 |
| Propriedade e Gestão de Contas | 10 |
| Integração de Desktop | 11 |
| Gravação de Chamadas | 12 |
| Tecnologias Prontas Para Compliance | 13 |
| Análise Preditiva de Dados | 14 |
| Speech Analytics | 15 |
| Gestão da Força de Trabalho | 16 |
| Gamificação e Engajamento do Agente | 17 |
| Ferramentas de Gestão em Tempo Real | 18 |
| Segurança de Dados | 19 |
| Uma Plataforma Unificada | 20 |
| Soluções para Contact Centers de Cobranças | 22 |

A INDÚSTRIA DE COBRANÇAS HOJE

A indústria de cobrança de dívidas dos EUA cresceu quase 2% em 2020. Nos próximos anos, espera-se que aumentos nas taxas de cobrança e crédito em aberto impulsionem o crescimento da receita do setor. As fusões e aquisições continuam a atingir níveis históricos, à medida que agências menores são substituídas por empresas maiores, usando tecnologia e sistemas de negócios para obter economias de escala.

A globalização também está afetando a indústria, e a crescente mobilidade dos consumidores e o crescimento dos canais de contato oferecem desafios adicionais.

O compliance regulatório é um problema enorme e crescente para todos os contact centers. Regulamentações locais e internacionais novas e pré-existentes continuam a exigir mudanças nas práticas e políticas operacionais. As regulamentações e restrições de chamadas da Ofcom e de outras entidades estão se tornando mais rígidas, enquanto o nível de segurança de dados para GDPR está se intensificando.

Essas novas e mais complexas leis, regulamentações e requisitos estão levando a um aumento na aplicação de regulamentações e ações judiciais do consumidor. Novos canais e métodos de comunicação desafiam as ferramentas tradicionais de contato com os consumidores. Considerando que as novas tecnologias podem ajudar a reduzir as despesas gerais e aumentar a eficiência de custos.

À medida que mais e mais credores exigem menos tentativas de contato para evitar exposição a processos judiciais e risco de reputação, as organizações de cobrança estão buscando soluções que maximizem a produtividade do contato com o cliente por meio de melhor direcionamento e análise, ao mesmo tempo em que são sensíveis e obedecem ao ambiente regulatório.

Alguns fatos estatísticos adicionais sobre Cobranças:

Medida por receita, o tamanho do mercado da indústria de Agências de Cobrança de Dívidas é de [13 bilhões de dólares](#).

Existiam [7.060 empresas de agências de cobrança de dívidas](#) nos EUA em 2020.

A dívida de empréstimos estudantis em 2020 era de [cerca de 1,56 trilhão de dólares](#). A dívida média do empréstimo estudantil em 2018 é de 29.200 dólares, um aumento de 2% em relação ao ano anterior.

A dívida de cartão de crédito atingiu um [recorde de 930 bilhões de dólares](#) para os americanos no último trimestre de 2019, com um aumento de 46 bilhões de dólares em saldos de cartão de crédito em relação ao trimestre anterior e alarmantes 57 bilhões de dólares em relação ao mesmo período de 2018.

Os pagamentos com cartão de crédito devem permanecer o maior tipo de pagamento na loja por volume e a previsão é de chegar a [1,82 trilhão de dólares em volume anual até 2024](#).

TECNOLOGIAS ESSENCIAIS PARA CONTACT CENTERS DE COBRANÇAS

O mercado atual oferece uma série de desafios para as organizações de cobrança, sejam elas departamentos ou credores primários de cobrança, agências terceirizadas ou escritórios de advocacia de cobrança. Com uma economia estagnada, alto desemprego, aumento da concorrência e consolidação, enorme carga regulatória e requisitos legais em evolução, a indústria está reagindo adotando novas abordagens e novas tecnologias para melhorar a eficiência, aumentar as taxas de recuperação e vencer a concorrência.

Os centros de cobrança tradicionalmente se concentram no melhor uso de seus recursos e em fazer os contatos com a pessoa certa. Isso não mudou. O que mudou é que as pessoas não atendem mais ao telefone como antes. Como resultado direto, várias ferramentas e soluções surgiram para resolver esse problema.

A discagem automatizada e o processamento inbound substituíram a discagem manual de telefones ou o atendimento de chamadas e a determinação de a quem deveriam recorrer. As ferramentas de autoatendimento estão crescendo em popularidade e funcionalidade.

As soluções analíticas e a tomada de decisões com base em informações estão substituindo o processo de negócios manual e de julgamento. Avanços recentes significativos podem colocar as empresas que usam produtos com apenas três ou quatro anos em desvantagem, à luz dos novos códigos regulatórios e tecnologias emergentes.

Os call centers de cobrança no mercado atual estão interessados em fazer mais com menos para aumentar a eficiência. A maioria dos fornecedores de tecnologia concorda que o mercado de cobrança está mais educado e mais aberto ao uso da tecnologia do que há alguns anos. As principais necessidades são encontrar soluções integradas para ajudar a melhorar a produtividade, usar os recursos de maneira mais eficaz, melhorar a experiência do cliente, monitorar o desempenho e os contatos corretos, aprimorar as atividades do devedor, preservar os investimentos existentes e fornecer suporte responsivo.

As seguintes páginas descrevem como algumas organizações de cobranças têm resolvido seus problemas de negócios com soluções de tecnologia avançada, incluindo:

-
- Estratégias de contato com a pessoa certa
 - Agentes de cobranças combinados
 - “Cobreadores virtuais” e autoatendimento
 - Comunicações omnicanais
 - Propriedade e gestão de contas
 - Integração de desktop
 - Gravação de chamadas
 - Tecnologias prontas para compliance
 - Análise preditiva de dados
 - Speech Analytics (análise de fala)
 - Gestão da força de trabalho
 - Gamificação e engajamento do agente
 - Ferramentas de gestão em tempo real
 - Segurança de dados
 - Uma plataforma unificada

ESTRATÉGIAS DE CONTATO COM A PESSOA CERTA para Melhorar a Penetração de Contatos e Listas

Assegurar-se de que seus agentes de cobrança estejam falando com as pessoas certas é um dos fatores mais significativos para alcançar as metas de recuperação de dívidas. Automatizar o processo de discagem com um discador de alto desempenho é apenas a primeira etapa. Uma solução de discagem flexível, com a capacidade de operar em vários modos de discagem - como outbound e inbound combinados, preditiva, visualização e “disque agora” - pode ser mais benéfica do que um discador básico “potente”, oferecendo mais recursos para ajudá-lo a gerenciar o processo de discagem e aproveitar melhor o tempo de seus agentes de cobrança.

A detecção inteligente de voz e a triagem especial do tom de instrução (SIT) são o próximo passo para aumentar o tempo de conversação do agente de cobrança. A triagem automática de chamadas em busca de sinais de ocupado, nenhuma resposta, problemas de linha, desconexões (temporárias e permanentes) ou caixa postal remove as tentativas “ruins” da fila e passa apenas os contatos ativos para os agentes de cobrança. Discadores mais sofisticados também podem reconhecer dispositivos do tipo Telezapper e Privacy Director. A média da indústria para detecção de caixa postal é de 75 a 80%. As melhores soluções usam detecção de voz avançada para fornecer um nível superior de reconhecimento, com taxas de detecção de mais de 90%.

O controle de estimulação de chamadas para o discador preditivo também é uma consideração importante. O sistema deve oferecer uma variedade de opções de ritmo que podem ser atribuídas por campanha para ajudar a cumprir as metas de cada programa individual. Por exemplo, um programa pode ter como alvo o tempo médio de espera do agente de cobrança entre as chamadas ou o tempo médio de espera dos chamadores. Gerenciar programas por taxa de desistência pode ajudar os contact centers a atender às diretrizes de chamadas incômodas.

Para qualquer comunicação proativa, o sucesso é medido pela capacidade de se conectar e obter uma resposta de um cliente que vale a pena entrar em contato. As empresas hoje podem aproveitar a análise preditiva para determinar a probabilidade de se conectar a um cliente e a probabilidade de que cada contato seja convertido com sucesso (ou seja, em um pagamento ou promessa de pagamento).

As operações se beneficiam, pois os agentes outbound gastam uma porção maior de seu tempo com os clientes mais valiosos para cada segmento da empresa - clientes com alto potencial de receita ou alto risco de perda ou atrito - e alcançam taxas de contato e conversão mais altas.

DESTAQUE

Provedor Líder de Telecomunicações

Necessidade: Melhorar a produtividade da equipe no call center combinado e aumentar os contatos com a pessoa certa (RPCs).

Solução: Implantar a solução de melhor horário para contato, juntamente com o gerenciamento avançado de campanhas para aprimorar o direcionamento de chamadas e a programação outbound otimizada.

Resultados: RPCs foram aumentados em 15 a 30% e a eficiência do agente melhorou em mais de 8%.

AGENTES DE COBRANÇAS COMBINADOS para Processamento Unificado Inbound e Outbound

As soluções combinadas ajudam as organizações de cobranças a aumentar a produtividade do agente de cobrança, reduzindo o tempo ocioso. Os agentes de cobrança atribuídos a campanhas apenas inbound podem ter muito tempo de inatividade enquanto aguardam o recebimento de chamadas. Ao “combinar” os agentes de cobrança, eles podem fazer chamadas outbound entre chamadas inbound para maximizar seu tempo de conversação.

Muitos fornecedores falam sobre o uso de agentes de cobrança combinados, mas podem exigir que eles façam logoff de um programa inbound e façam logon em um programa outbound antes que possam fazer chamadas outbound. Uma solução combinada “verdadeira” executa a função de combinação automaticamente, para que os agentes de cobrança possam ser atribuídos a ambos os tipos de programas simultaneamente. Os agentes de cobrança são movidos entre os programas perfeitamente com base na demanda, enquanto o sistema gerencia automaticamente os volumes de chamadas para atender às metas de nível de serviço.

As empresas que já possuem um PBX ou Switch podem procurar fornecedores que ofereçam combinação de chamadas integrando-se ao equipamento existente. Isso geralmente é conhecido como “Combinação de CTI”. A solução deve oferecer opções ilimitadas de combinação, para que os usuários possam definir suas próprias fórmulas personalizadas e combinar chamadas com base em qualquer combinação de estatísticas de nível de serviço ou variáveis de data e hora. Isso dá ao gerente controle total sobre a utilização do agente de cobrança, resultando em máxima produtividade do agente de cobrança.

DESTAQUE

Grupo de Cobranças de Propriedade de Férias

Necessidade: Substituir um discador desatualizado para aumentar a flexibilidade de campanhas e melhorar o desempenho.

Solução: Uma solução combinada inbound/outbound para substituir um sistema apenas outbound. A plataforma se integra ao ambiente de PBX existente do grupo, utilizando uma opção para gerenciamento de múltiplos DACs.

Resultados: O volume de chamadas outbound aumentou 83% e, com os serviços inbound integrados, o grupo viu um aumento geral no dinheiro inadimplente arrecadado.

| Tecnologias Essenciais para Contact Centers de Cobranças

“COBRADORES VIRTUAIS” E OPÇÕES DE AUTOATENDIMENTO para Maior Eficiência e Atendimento Mais Rápido

Uma combinação de recursos automatizados e ferramentas de cobranças ajuda as empresas a melhorar o relacionamento com o consumidor. URA, texto para fala, mensagens outbound automatizadas e processamento de pagamentos são usados para criar programas de “cobrador virtual”. Uma campanha de “cobrador virtual” liga para os clientes, verifica sua identidade e pede-lhes que ajam - tudo sem envolver um agente de cobrança ao vivo.

A adição da funcionalidade de Unidade de Resposta Audível (URA) permite o roteamento automático de chamadas com base nas características ou saldos da conta para menus de autoatendimento ou para agentes qualificados que podem oferecer mais rapidamente a assistência certa, resultando em um melhor aproveitamento dos recursos. Por exemplo, uma conta com saldo baixo ou nova pode ser encaminhada automaticamente para uma opção de pagamento automático, enquanto um saldo mais antigo ou mais alto que pode precisar de mais assistência pode ir diretamente para um agente de cobrança com uma taxa mais alta de promessas de pagamento.

Os resultados mostram que os consumidores que usam a tecnologia de resolução automática muitas vezes acabam fazendo um pagamento médio maior, porque o computador não negocia (enquanto um agente de cobrança ao vivo pode oferecer uma opção de pagamento menor) e porque o nível de “estresse” é mais baixo (já que o cliente sabe que está falando com um sistema automatizado e não com uma pessoa).

Enquanto muitas empresas estão terceirizando esses tipos de programas, as empresas de cobrança progressivas estão gerenciando programas “sem cobradores” internamente com mais controle, maior flexibilidade e menor custo.

DESTAQUE

Organização Bancária Líder

Necessidade: Melhorar a penetração da lista e maximizar os recursos do agente de cobrança durante os horários de pico.

Solução: Ferramentas “Cobrador Virtual” com URA e TTS para deixar mensagens personalizadas em caixa postal nos horários de pico, liberando seus agentes de cobrança para se concentrarem nas ligações ao vivo.

Resultados: Maior produtividade, maior recuperação de débitos e redução de custos. Durante períodos de alto volume, o banco descobriu que 8 licenças de conversão de texto em voz podem gerenciar uma carga de trabalho equivalente a 15 colaboradores em tempo integral.

COMUNICAÇÕES OMNICANAIS para Contatos de Voz e Não-Voz

Na economia de “demanda” atual, os consumidores estão acostumados com uma ampla variedade de opções. Embora os contatos de voz continuem a ser a maneira mais eficaz de lidar com discussões mais complexas, cada vez mais pessoas preferem interagir com empresas por meio de canais online para atendimentos mais rápidos e simplificados. Soluções omnicanais oferecem opções integradas para permitir o contato com o cliente por meio de vários canais, além da voz tradicional, como e-mail, SMS, chat e redes sociais, e para gerenciar esses fluxos de não-voz com a eficiência dos contatos de voz, para que possam maximizar ainda mais os recursos do agente e gerenciar a jornada do cliente em todos os fluxos de contato.

Os sistemas de e-mail e SMS (serviço de mensagens curtas) permitem que os agentes de cobranças respondam às mensagens recebidas ou gerem mensagens outbound com base nos resultados das chamadas para clientes específicos ou para um grupo de clientes. Os critérios definidos pelo usuário ajudam a determinar se as mensagens devem ser enviadas para contatos específicos com base em regras de negócios e triagem de sentimento, para ajudar a garantir o compliance do contato.

O chat oferece interação em tempo real com os clientes para aqueles que preferem interagir em uma conversa baseada em texto. As redes sociais são um canal de comunicação em rápido crescimento para os consumidores, oferecendo uma forma rápida e acessível para os clientes compartilharem as suas opiniões e experiências, incluindo as suas reclamações ou descontentamento.

Ao considerar um produto omnicanal, é essencial passar todo o contexto anterior das interações de autoatendimento automatizadas ao fazer a transferência para a assistência ao vivo e selecionar uma opção onde os contatos de todos os canais entram em uma fila universal para roteamento e tratamento eficientes, usando atribuições de habilidades para distribuição para os agentes. Também importante é a capacidade dos gerentes de visualizar atividades, monitorar sessões e gerar relatórios para todas as transações, independentemente do canal.

Igualmente importante é a capacidade de otimizar o tempo do agente de cobrança ao trabalhar em alguns desses canais não-voz, onde há frequentemente atrasos entre o envio de um e-mail, SMS ou chat e o recebimento de uma resposta. Isso costuma ser chamado de capacidade de “sessão múltipla”, em que um agente de cobrança pode ter mais de uma sessão - ou conversa - em andamento ao mesmo tempo, permitindo que trabalhem com mais eficiência, mantendo-os produtivos durante o intervalo de tempo. Todas as sessões são empilhadas na área de trabalho do agente de cobrança, permitindo que o agente alterne entre as conversas.



DESTAQUE

Uma das Maiores Cooperativas de Crédito do Mundo

Necessidade: Um sistema multicanal para oferecer suporte a contatos por telefone, e-mail e SMS para uma base de clientes diversificada.

Solução: Plataforma omnicanal com uma fila universal para contatos de voz e não-voz.

Resultados: A capacidade de gerenciar estratégias ou diferentes grupos de clientes. O Credit Union usa SMS e e-mail para entrar em contato com os membros que não podem ser contactados por telefone ou outros métodos.

PROPRIEDADE E GESTÃO DE CONTAS

Melhora a Construção do Relacionamento

A propriedade da conta permite que contas e registros de consumidores específicos sejam “atribuídos” a agentes de cobrança específicos, essencialmente dando-lhes a gestão da conta para atividades inbound e outbound. É ideal para aplicativos em que agentes individuais são “donos” de contas, permitindo-lhes construir relacionamentos de qualidade e um-a-um com os clientes. As contas de propriedade de agentes de cobrança mantêm a continuidade do relacionamento com o cliente e do serviço personalizado, e a familiaridade com a conta ajuda a aumentar a satisfação do cliente e pode melhorar o desempenho dos pagamentos.

O uso da discagem específica da conta permite que os agentes de cobrança gerenciem suas filas de discagem com recursos de pré-visualização “disque agora”. Quando combinado com um sistema integrado, os agentes de cobrança podem facilmente visualizar os detalhes da conta antes que a chamada seja feita, ler notas da última conversa e revisar as atividades recentes. As chamadas recebidas também são encaminhadas diretamente para o agente de cobrança designado para continuar o relacionamento.

DESTAQUE

Agência Multilocal de Atendimento ao Paciente

Necessidade: Construir relacionamentos entre pacientes de saúde e agentes de cobrança para melhorar os pagamentos.

Solução: Uma solução combinada com recursos de propriedade de conta.

Resultados: Os agentes de cobrança podem gerenciar suas contas para construir relacionamentos com o cliente e melhorar sua satisfação. Os agentes de cobrança gostam de usar o sistema, pois ele permite que façam o que fazem de melhor - encontrar soluções para pacientes e clientes.

INTEGRAÇÃO DE DESKTOP para Criar um Ambiente Unificado

As agências de cobranças geralmente atendem a uma ampla variedade de empresas clientes, cada uma com suas próprias necessidades, solicitações e requisitos de programa exclusivos. Portanto, os grupos de cobranças precisam de acesso a ferramentas de construção de scripts e aplicativos que lhes permitam criar programas personalizados e fazer modificações em campanhas existentes de forma rápida e fácil, sem muita programação complexa. Os desktops baseados na Web podem aumentar ainda mais a flexibilidade e reduzir os custos de licenciamento.

As demandas do ambiente de negócios atual e as expectativas do cliente tornam crucial para os agentes de cobrança terem um conjunto de ferramentas expandido para fácil acesso às informações. Pode ser necessário que usem uma combinação complexa de soluções e recursos de negócios para realizar seus trabalhos (sistemas de CRM, pacotes de cobranças, ferramentas de rastreamento Skip Trace, processamento de pagamentos, aplicativos de back-end adicionais, bases de conhecimento, scripts, sites e mais).

Com vários logins e processos diferentes para cada aplicativo individual, dificuldades de navegação, cópia e colagem ou entrada de dados duplicados e pesquisa em vários sistemas com dados diferentes, torna-se fácil ver como os agentes de cobranças podem se sentir sobrecarregados. Adicione o uso de e-mails, sessões de webchat e mensagens de voz à mistura, e a área de trabalho se torna um quebra-cabeça para o agente de cobrança montar, em vez de um caminho perfeito que o orienta em suas tarefas.

Uma área de trabalho unificada consolida dados de várias fontes em uma única interface de agente de cobrança, tornando mais fácil para seus agentes serem mais produtivos. Uma plataforma com design aberto e recursos de personalização oferece a flexibilidade de se conectar diretamente a sistemas e aplicativos externos usando serviços web ODBC, SOAP ou JSON (RESTful) e métodos de emulação de mainframe para enviar informações para o fluxo de trabalho do agente ou para iniciar automaticamente um registro do cliente em um aplicativo de terceiros, eliminando pesquisas manuais e comutação e agilizando o tempo de tratamento. Ou você pode optar por incorporar os recursos de controle de chamadas diretamente em seu próprio aplicativo, como um sistema CRM ou um espaço de trabalho do Salesforce.



DESTAQUE

Serviços Financeiros e Empréstimo Hipotecário

Necessidade: Aumentar a flexibilidade para criar novos scripts e fornecer acesso às informações do cliente.

Solução: Um construtor de aplicações gráficas fácil de usar para gerenciar campanhas.

Resultados: O banco pode customizar campanhas e scripts para diferentes necessidades. Ferramentas fáceis de usar reduziram o tempo que os gerentes levam para criar novas campanhas de mais de 1 hora para apenas 10 minutos. Os dados do consumidor são tratados de forma eficiente por meio da integração com o software de hipoteca, dando aos agentes de cobrança acesso instantâneo para visualizar as informações do cliente e históricos de chamadas. O grupo mescla vários pontos de dados para construir um fluxo de trabalho eficiente, dá aos agentes de cobrança acesso mais rápido às informações certas, simplifica a navegação do sistema e agiliza os processos para melhorar o tempo de atendimento das chamadas.

GRAVAÇÃO DE CHAMADAS para Garantia de Qualidade e Compliance

DESTAQUE

Organização Bancária Líder Nacional

Necessidade: Fornecer gravação de chamadas inbound e outbound para controle de qualidade e resolução de disputas.

Solução: Um sistema integrado de gravação digital para gravar 100% das chamadas recebidas.

Resultados: Os recursos de gerenciamento permitem que o banco exclua a gravação do lado do cliente em estados com leis de consentimento duplo em chamadas outbound, enquanto retém o lado do agente para fins de treinamento. As gravações são classificadas por categoria para recuperação e reprodução rápidas e podem ser reproduzidas por advogados na resolução de disputas de clientes.

A gravação de chamadas é importante para organizações de cobranças para uma variedade de usos, desde verificações de promessa de pagamento e resolução de disputas de consumidores até garantia de qualidade e treinamento de agentes de cobrança. A gravação digital oferece arquivos de áudio de alta qualidade para revisão e a reprodução de vídeo permite medir a eficácia dos fluxos de trabalho do agente e fazer alterações quando necessário. Uma solução integrada fornece funcionalidade de gravação de chamadas embutida para voz e telas sem a despesa de pagar por cada conversa individual que é gravada.

O sistema de gravação de chamadas deve oferecer opções de configuração flexíveis por campanha. Por exemplo, todas as chamadas podem ser gravadas? As chamadas podem ser gravadas apenas para campanhas específicas? Partes das chamadas podem ser gravadas - como se um consumidor promettesse pagar? A gravação pode começar automaticamente dentro do script ou os agentes podem iniciar a gravação com o toque de um botão? As telas podem ser gravadas e combinadas com o áudio da chamada?

O armazenamento das gravações e a capacidade de recuperar arquivos com rapidez e facilidade também são importantes. Os arquivos estão em um formato que pode ser compactado para um manuseio eficiente? Eles podem ser enviados por e-mail como arquivos .wav ou arquivados? Locais únicos com altos volumes de gravação e vários locais com a necessidade de consolidar arquivos podem se beneficiar de um dispositivo separado para arquivamento e organização de arquivos. As consultas inteligentes permitem que você pesquise e recupere rapidamente as gravações por critérios como ID do agente de cobrança, nome do consumidor, número de telefone, endereço, status da chamada, data de arquivo, etc.

As gravações também podem ser usadas com aplicativos de análise de interações para suportar a análise automatizada de cada chamada - não apenas uma pequena quantidade que seus agentes de controle de qualidade podem atender - para procurar palavras-chave ou frases que possam ajudá-lo a identificar tendências, sinalizar áreas para treinamento, responder mais rapidamente às necessidades do consumidor e melhorar a satisfação do cliente.

TECNOLOGIAS PRONTAS PARA COMPLIANCE para Reduzir o Risco

Agora, mais do que nunca, é importante que as empresas estejam em conformidade com os regulamentos do setor e do governo.

As empresas devem considerar uma série de itens antes mesmo de discar para um registro. A funcionalidade de gestão da Lista de Não Perturbe / Lista de Preferências de Telefone é um requisito básico para os sistemas de contact center, e os melhores sistemas podem combinar e remover os números correspondentes em tempo real, poupando aos usuários o incômodo extra de limpar as listas antes de iniciar a discagem. As proteções de hora/dia de chamada permitem aos usuários especificar janelas de tempo com base nos fusos horários dos números discados, reguladores para tentativas máximas e prevenção de incômodo e a capacidade de gerenciar restrições na discagem automática para telefones celulares também são componentes críticos.

Depois que a chamada é feita, as empresas precisam gerenciar outro conjunto de requisitos, como a capacidade de definir limites máximos para taxas de abandono, número mínimo de toques e mecanismos de opt-out. Se a gravação de chamadas for usada, regras adicionais serão aplicadas para consentimento de gravação. E, claro, através de tudo isso, os dados do consumidor e as informações pessoais privadas devem ser protegidos - especialmente quando isso inclui processamento de pagamentos e detalhes financeiros confidenciais.

Conjuntos de ferramentas inovadores e de última geração para compliance legislativo estão disponíveis para contact centers de cobranças, oferecendo recursos, relatórios e ferramentas projetados para ajudar a gerenciar operações de acordo com a legislação governamental e diretrizes da indústria em todo o mundo - incluindo listas DNC/TPS, TCPA, Ofcom, Mobile Phone Dialing, GDPR e muito mais - sem sacrificar a produtividade de seus agentes de cobrança.

DESTAQUE

Líder Mundial em Propriedade de Férias

Necessidade: Gerenciar o compliance regulatório enquanto mantém a produtividade em seu grupo de cobranças para continuar a estabilidade financeira dentro da organização.

Solução: Plataforma combinada de gerenciamento de contatos com ferramentas integradas de estratégia de campanhas e compliance.

Resultados: O grupo melhorou a segmentação para telefones fixos e sem fio, resultando em uma melhoria de 50% na produtividade e um aumento de 200% nas taxas de RPC, permitindo que sua equipe de cobrança aumentasse o compliance com todas as regulamentações, melhorando sua eficácia e o desempenho do portfólio.

ANÁLISE PREDITIVA DE DADOS para a Segmentação Otimizada de Contatos

De acordo com os dados de inteligência em tempo real da GSMA, 5,2 bilhões de pessoas - ou 67% da população mundial - possuem um dispositivo móvel. Enquanto o número de consumidores que dependem de dispositivos móveis continua a crescer, o ambiente legislativo e regulatório atual está dificultando a inclusão desses números de telefone celular em campanhas de chamadas automatizadas.

Além do desafio, no atual clima econômico há mais clientes do que nunca que não têm condições de pagar e que também não veem motivo em atender outra chamada de outro cobrador. A ampla disponibilidade de um identificador de chamadas torna mais fácil do que nunca evitar essas chamadas indesejadas. Estratégias de campanha de contato hierárquicas, como equilíbrio e priorização baseada em pontuação ou alvos de alta penetração, não são apenas ineficazes, mas podem colocar sua operação “em risco” com os ativos mais valiosos de sua organização: seus clientes.

A realidade é que os agentes de cobrança precisam de uma abordagem mais sofisticada para obter o máximo de cada tentativa de contato. Ainda há clientes que podem ser contatados por telefone e que têm dinheiro em suas carteiras. Os agentes de cobrança precisam encontrar uma maneira de encontrá-los rapidamente e continuar a encontrá-los à medida que os padrões de comportamento mudam com o tempo.

Então, como você pode agendar chamadas de maneira otimizada com base em seus recursos disponíveis que permitem que você alcance com eficiência a maioria dos RPCs? As soluções de software de segmentação de contatos resolvem as questões de “quando entrar em contato” e “como entrar em contato” usando a análise preditiva de dados para criar agendas de contato ideais - incluindo o canal e o tempo mais apropriados para contatar um consumidor para obter o resultado desejado.

O resultado é um aumento substancial na produtividade do agente, mais tempo de conexão e receita crescente priorizando contatos em cada segmento de tempo para otimizar a penetração e possibilitar estratégias de alto valor. A próxima etapa é criar uma estratégia de chamada outbound eficaz usando uma solução de gerenciamento de listas para centralizar e automatizar as campanhas outbound e compliance com as políticas, simplificando sua operação de discagem para garantir que você atenda às metas e cotas, apesar das flutuações de pessoal, enquanto reforça o compliance com as regras de chamada. A solução de Data Analytics também pode trabalhar junto com as ferramentas análise de interações e gestão da força de trabalho para ajudar a maximizar os resultados, aumentar a satisfação do agente e do cliente, ajudar a garantir o compliance, identificar e implementar as melhores práticas e muito mais.



DESTAQUE

Unidade de Cobranças Governamental

Necessidade: Aumentar a penetração de listas sem contratar mais colaboradores e gerar resultados aprimorados de campanhas de chamadas outbound.

Solução: Solução de análise preditiva com ferramentas de segmentação de contatos e gestão de campanhas.

Resultados: Aumento de 85% em chamadas outbound e 61% de aumento em RPCs.

SPEECH ANALYTICS com Mineração de Dados, Análises e Avaliações

O Speech Analytics é um dos segmentos de mercado de crescimento mais rápido da indústria de cobrança. Analytics refere-se ao uso de métodos automáticos para analisar contatos e obter inteligência que você pode aplicar para melhorar seus programas de contato e atendimento ao cliente. O Speech Analytics analisa o áudio da chamada para extrair informações úteis sobre o conteúdo ou os interlocutores. Também pode ser usado para criar transcrições de chamadas para análise posterior.

As soluções de análise de fala de hoje substituem antigos léxicos e dicionários que limitavam pesquisas por novas ferramentas que usam correspondência de padrões de fonemas para executar pesquisas em todas as palavras e frases, incluindo palavras combinadas, nomes próprios, gírias, palavras em código e normas gramaticais não padronizadas. Com a análise pós-chamada, as empresas podem pesquisar grandes volumes de gravações de chamadas com mais rapidez e denotar relevância contextual e emocional para medir e analisar os resultados. As empresas também podem usar pós-chamada para análise para revisar e pontuar chamadas automaticamente com base em um cartão de pontuação definido pelo usuário.

Com as ferramentas de avaliação de desempenho, os centros de cobranças podem avaliar o desempenho individual para saber se os agentes estão fornecendo um nível adequado de serviço, quem está se destacando e quem precisa de mais treinamento. Eles também podem identificar dúvidas comuns de clientes, tendências em chamadas e melhores práticas para aprimorar os fluxos de trabalho e o atendimento ao cliente.

A tecnologia de análise de fala em tempo real (Real-Time Speech Analytics - RTSA) fornece feedback instantâneo que pode ajudar os agentes de cobrança a responder às situações rapidamente, para uma experiência do cliente ainda melhor. A triagem de interação ao vivo aproveita as vantagens da análise de fala tradicional para analisar chamadas e eleva a tecnologia para o próximo nível, fornecendo feedback sobre as chamadas conforme elas acontecem. A capacidade de agir rapidamente, e cumprindo com as melhores práticas e regulamentações de compliance, resulta em uma melhor experiência do cliente, maior satisfação do cliente, redução de custos, redução da rotatividade de agentes e aumento das receitas.

A inteligência de negócios oferecida pelo Speech Analytics pode ser usada para focar as quatro áreas que têm maior probabilidade de impactar a organização como um todo: melhorar a experiência do cliente, aprofundar sua inteligência de negócios e de mercado, melhorar a eficiência operacional e alcançar o compliance com o ambiente regulatório.

DESTAQUE

Provedor de Empréstimos de Curto Prazo ao Consumidor

Necessidade: Melhorar as pontuações de controle de qualidade e reduzir as infrações de compliance.

Solução: Tecnologia de análise de fala com ferramentas de registro e pontuação de garantia de qualidade.

Resultados: Um aumento de 15% nas pontuações de garantia de qualidade em todo o call center e uma melhoria de 81% nas questões de compliance após enfocar calibração e treinamento.

GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO para Previsão, Alocação e Planejamento de Recursos

Gestão da força de trabalho (Workforce Management - WFM) é a arte de ter o número certo de pessoas qualificadas e recursos de apoio, no lugar certo, na hora certa para atender aos níveis de serviço desejados para uma carga de trabalho prevista com precisão. As ferramentas de WFM eliminam as suposições do planejamento do contact center de cobrança, equilibrando cuidadosamente as demandas das atividades de negócios, requisitos de pessoal e expectativas de nível de serviço com níveis de pessoal eficientes - ajudando a melhorar o atendimento ao cliente e reduzir custos.

Uma solução de gestão da força de trabalho pode incluir algumas ou todas as seguintes peças: gerenciamento de dados de pessoal, desenvolvimento de cronograma, programação de escalas baseada em habilidades, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento ao longo do dia, planejamento de atividades, previsão e otimização de turno.

Quando você tem a inteligência certa para planejar com mais precisão quantos colaboradores são necessários, a eficiência aumenta e os custos operacionais e de trabalho diminuem. Quando o seu contact center está com falta de pessoal, os tempos de espera são mais longos e a experiência do cliente e os níveis de serviço são prejudicados, o que pode impactar a imagem da sua marca. Os agentes podem ficar estressados e sobrecarregados, o que pode causar uma rotação excessiva de agentes. Excesso de pessoal significa que você tem agentes ociosos, o que aumenta os custos indiretos, e os agentes podem ficar entediados, levando a uma força de trabalho desengajada.

Níveis adequados de pessoal são vitais para o sucesso do negócio. Mas, prever o volume de chamadas ao longo do dia para garantir uma equipe adequada pode ser um desafio. Usar WFM para previsões permite que você preveja facilmente os níveis de atividades futuras e determine a equipe necessária para atender a esses níveis. Com WFM, as previsões serão muito mais precisas, resultando em uma programação e escala que reduzirá o caos ao longo do dia e a necessidade de ajustes constantes. Uma vez que os requisitos de pessoal são identificados, o sistema WFM pode criar automaticamente uma lista, otimizando a equipe em cada segmento de tempo e com base nas regras de negócios específicas da empresa, força de trabalho e configurações de turnos e preferências do agente - para que os gerentes possam gastar mais tempo gerenciando e menos tempo fazendo agendas manualmente.

O WFM também pode ser usado para permitir que os colaboradores visualizem informações de escalas, gerenciem e solicitem folgas, troquem turnos com colegas de trabalho ou se alistem para horas extras e ajudem a mantê-los no caminho certo com o cumprimento do cronograma ao longo do dia.

DESTAQUE Organização de Vendas e Aluguel de Automóveis

Necessidade: Aumentar a eficiência e a otimização de recursos por meio do planejamento, previsão e programação da força de trabalho.

Solução: Uma solução WFM que se integra ao sistema de RH existente.

Resultados: Previsão e programação automatizadas, reduzindo o tempo administrativo e facilitando a gestão de sua força de trabalho crescente. A capacidade de escalar as pessoas certas no momento certo e rastrear o cumprimento do cronograma ajudou a ganhar eficiência operacional e aumentar a produtividade.

GAMIFICAÇÃO E ENGAJAMENTO DO AGENTE para Gerar Colaboradores Mais Felizes – e Clientes Mais Felizes

Para quem trabalha em centros de cobrança - e especialmente para aqueles na linha de frente - a realidade do dia a dia pode ser estressante. Além de iniciar conversas difíceis, os agentes de cobrança também devem cumprir os requisitos de compliance regulamentar, ao mesmo tempo em que encontram o equilíbrio certo entre a satisfação do cliente e o alcance de metas. Às vezes, esse trabalho pode cobrar seu preço, tornando-se um desafio para os o agente de cobranças se manterem motivados e no caminho certo.

Para tornar o processo menos oneroso para os agentes de cobrança e, em última análise, criar uma experiência mais agradável para os consumidores, um número crescente de organizações está adotando a Gamificação em um esforço para ajudar a melhorar o engajamento e o moral dos colaboradores. A Gamificação usa mecânicas de jogos para impulsionar os comportamentos desejados e potencializar as técnicas motivacionais baseadas na ciência para treinar, fornecer feedback contínuo e recompensar os o agente de cobranças por atingirem objetivos e metas de negócios. A motivação impacta tudo em um contact center. Uma equipe motivada de agentes de cobrança tem um efeito cascata positivo na eficiência da chamada, no custo por chamada e nas despesas gerais. Por outro lado, uma equipe desmotivada pode reduzir a produtividade e prejudicar o desempenho financeiro. Quanto melhor o agente de cobrança fornecer uma boa experiência ao cliente, maior será a probabilidade de maximizar a cobrança/recuperação em menos tempo. O resultado é uma vitória para todas as partes.

Uma solução de gamificação com concursos, recompensas e treinamento pode ajudar a trazer mudanças positivas na motivação, levando a uma maior eficiência nas chamadas, maior retenção da força de trabalho e, em última análise, custos reduzidos. A motivação dos colaboradores e o aumento da eficiência são alcançados através de uma combinação de competição, reconhecimento e treinamento. As competições em equipe e os duelos individuais atendem às necessidades essenciais de pertencimento e autonomia dos colaboradores, enquanto as recompensas monetárias/não monetárias alinham os valores do agente com os objetivos da empresa. Os recursos de treinamento ajudam a aumentar a aptidão em um conjunto de habilidades direcionado, o que leva a uma redução direta no trabalho pós-atendimento. O aumento na motivação muitas vezes se correlaciona com um aumento na retenção do agente de cobrança (colaboradores engajados são colaboradores que estão felizes com seus empregos), de modo que a experiência geral e o nível de habilidade da força de trabalho de uma empresa aumentam, o que também contribui para ganhos de eficiência.

DESTAQUE

Organização de BPO Lider em Contas a Receber

Necessidade: Aumentar o engajamento do agente de cobrança para melhorar o compliance e a produtividade e aumentar a recuperação de dívidas para atingir as metas de negócios.

Solução: Uma solução de Gamificação envolvente, agradável e fácil de usar, além de oferecer transparência em toda a organização.

Resultados: Os contatos com a pessoa certa aumentaram 36%, os pagamentos iniciais aumentaram 13% e o Call Score disparou 61%, alcançando um ROI significativo apenas nos primeiros quatro meses de uso.

FERRAMENTAS DE GESTÃO EM TEMPO REAL para Relatórios e Monitoramento

DESTAQUE

Organização Bancária Líder

Necessidade: Monitorar o sistema e as atividades do agente de cobrança para melhorar a eficiência e gerenciar as campanhas.

Solução: Uma plataforma que permite monitorar na tela o desempenho da campanha e da conta em tempo real tanto para o discador quanto para o banco de dados.

Resultados: Os gerentes podem ver os tempos de espera, conversa e conclusão para identificar rapidamente onde os agentes de cobrança estão gastando mais tempo, ajudando-os a trabalhar com mais eficiência. Por exemplo, a agência descobriu que os cobradores estavam dedicando de 12 a 14% de seus dias ao trabalho pós-atendimento e conseguiram reduzir esse tempo pela metade, liberando-os para passar mais tempo em ligações ao vivo.

Saber o que está acontecendo em seu contact center é crucial para gerenciar programas de forma eficaz e obter os melhores resultados. Um pacote de ferramentas para monitoramento e gestão de relatórios em tempo real oferece controle completo de seus aplicativos com acesso a informações sobre agentes de cobrança, listas, scripts, campanhas, linhas telefônicas, recursos e muito mais.

Com agente de cobrança online e visualizações de grupo, assistentes para conduzir os gerentes por meio de funções de administração comuns, uma biblioteca de relatórios padrão e ferramentas personalizadas de consulta por exemplo, as soluções de call center podem oferecer gerenciamento superior de programas e contact centers. Os recursos de administração remota e móvel permitem que os gerentes gerenciem de qualquer lugar - seja no call center ou fora dele - para visualizar estatísticas e fazer alterações no programa.

Os sistemas também devem fornecer a capacidade de monitorar as conversas do agente de cobrança por voz e tela, com opções para observar ou treinar um agente ou falar diretamente com o cliente. O monitoramento de voz deve ser acessível a partir de uma estação de trabalho do gerente, de um fone em qualquer área do contact center ou mesmo de um local remoto. Os gerentes também devem ser capazes de visualizar a área de trabalho do agente de cobrança e observar o fluxo de trabalho.

Os programas que permitem aos clientes monitorar seus próprios programas oferecem uma vantagem adicional para as agências de cobrança. Usando esses recursos de monitoramento específicos do aplicativo, as agências podem fornecer permissões para um cliente fazer login no sistema e ouvir os agentes de cobrança trabalhando em suas contas. Os direitos de segurança e o acesso por senha limitam as campanhas, a hora do dia e o tipo de monitoramento cliente a cliente. Algumas agências de cobrança cobram por este serviço de monitoramento, dando-lhes uma oportunidade adicional de receita.

As ferramentas de análise que permitem às empresas rastrear o desempenho e os resultados anteriores para prever as probabilidades de contato e conversão futuras fornecem informações valiosas para o desenvolvimento de estratégias de contato e permitem que os gerentes tomem decisões mais informadas para a gestão de campanhas.

SEGURANÇA DE DADOS para Compliance e Requisitos Operacionais

As questões de segurança de dados e compliance são dois dos principais desafios que os profissionais de cobrança enfrentam hoje. Os dados são um dos recursos mais valiosos em um ambiente de negócios competitivo. Proteger os dados e controlar o acesso aos dados - enquanto mantém sua disponibilidade - são as principais prioridades em nosso mundo preocupado com a segurança, tanto para empresas quanto para consumidores. Os crescentes requisitos regulamentares também estão ajudando a impulsionar a necessidade de proteção de dados. Dos padrões GDPR para privacidade e informações confidenciais à legislação recentemente proposta sobre segurança de dados, o cenário está em constante mudança.

As organizações podem se beneficiar de várias maneiras, protegendo seus dados. Os benefícios podem fornecer às empresas valor financeiro, tranquilidade e confiança do investidor. A maioria das empresas hoje possui algum tipo de tecnologia de segurança presente em suas organizações.

Existem muitas camadas que constituem e definem a segurança de dados. Todas as camadas precisam funcionar em paralelo para fornecer proteção aos dados da sua empresa e aos dados que você aceita dos clientes. Um primeiro passo importante para assumir o controle das informações e ajudar a cumprir os requisitos regulamentares é criptografar os dados confidenciais do seu contact center de cobrança. A criptografia é uma tecnologia poderosa e amplamente usada que ajuda a proteger os dados contra perda e comprometimento inadvertido ou deliberado.

As tecnologias que as empresas estão usando hoje estão se tornando mais avançadas. Além da criptografia de dados em todo o canal, outras tecnologias incluem análise de fala, gravações digitais, criptografia de senha, dados criptografados em repouso, proteção do sistema e segurança durante a transmissão (SSH, SFTP, VPN). A tecnologia continuará a evoluir para atender às novas demandas das necessidades de segurança. Trabalhar com organizações que são em compliance com SOC-2, Type-2 ou que atendem aos padrões ISO - especialmente para ambientes de nuvem - é fundamental para atender aos requisitos de segurança.

DESTAQUE

Cobrança de Empréstimo Estudantil

Necessidade: Uma plataforma de contact center com flexibilidade para atender às suas necessidades operacionais e de segurança de dados e melhorar a produtividade das cobranças.

Solução: Solução integrada inbound/outbound com uma plataforma segura e pronta para o compliance.

Resultados: Trabalhe com um parceiro de tecnologia para entender suas necessidades de negócio e forneça uma solução de call center personalizada que atenda a suas necessidades operacionais e de compliance.

UMA PLATAFORMA UNIFICADA, com mais Recursos para um Melhor Valor

Muitos fornecedores no mercado de centros de cobrança de hoje oferecem sistemas que são compostos de produtos individuais montados - como a conclusão de um quebra-cabeça. Os resultados geralmente são sistemas ineficientes que estão sendo forçados a se unir, às vezes perdendo parte da funcionalidade de cada peça separada. O processo de treinamento também pode ser difícil, pois os gerentes aprendem como operar todos os produtos, e o suporte contínuo pode envolver o contato de vários fornecedores.

Uma plataforma unificada e rica em recursos oferece mais funcionalidade integrada e um melhor valor geral. Soluções que são construídas do zero usando uma estrutura comum já estão integradas, portanto, nenhum mapeamento ou reestruturação de dados é necessário. Um único ambiente de aplicação que gerencia todo o processo de comunicação do consumidor oferece melhor desempenho, relatórios completos, gerenciamento comum e interfaces de agente de cobrança e recursos que devem funcionar juntos.

As organizações de cobrança que consideram uma nova compra de tecnologia - ou uma atualização de seu sistema existente - devem procurar um fornecedor que ofereça uma solução completa e integrada. A plataforma precisa ter flexibilidade para atender às necessidades em constante mudança e crescer conforme elas crescem, e não as encaixar em um sistema limitado. Alguns dos recursos a serem procurados incluem discagem preditiva, DAC inbound, omnicanal combinado, programas "Cobrador Virtual", gravação digital, Unidade de Resposta Auditável (URA), monitoramento, relatórios em tempo real, melhor horário e canal para contato, e-mail/bate-papo/SMS, WFM, Gamificação, Speech Analytics, Process Automation, Integration e Compliance.

A gestão de campanhas corporativas também pode automatizar e centralizar a administração de campanhas, fornecendo integração em tempo real em vários dispositivos de contato, como discadores automatizados e plataformas de mensagens automatizadas. Para empresas maiores com contact centers operacionais onshore e offshore, os recursos da plataforma podem carregar o fluxo de trabalho em vários contact centers e redirecionar registros de chamadas de um grupo de agentes ou de um contact center para outro em minutos para resolver interrupções ou mudanças na equipe.

Para um planejamento de longo prazo, as empresas também devem considerar as opções de implantação da solução. On-premise, na nuvem (no data center do fornecedor ou em um data center interno hospedado), serviços gerenciados e configurações híbridas, todos têm prós e contras, e qual é o mais adequado é diferente para cada organização. Alguns fornecedores oferecem apenas um tipo de modelo de implantação. Outros podem ter várias ofertas, mas também um produto e conjunto de recursos diferentes para cada um. As empresas mais fortes oferecerão uma única solução de código base que é "independente de implantação" - permitindo que você escolha o modelo que melhor atende aos seus requisitos funcionais, operacionais e orçamentários sem sacrificar recursos ou desempenho. Outra vantagem é que elas permitem a capacidade de fazer uma transição fácil de um ambiente para outro, caso suas necessidades mudem, com o mínimo de interrupção dos negócios e praticamente nenhum novo treinamento.



DESTAQUE

Empresa de Serviços de Cobrança de Dívidas e Pós-jurídicos

Necessidade: Aumentar o tempo de conexão do agente de cobrança com os devedores para combater problemas de telefonia improdutiva e maximizar a disponibilidade de dados, mantendo um orçamento apertado.

Solução: Uma solução única que inclui discagem outbound, gravação de chamadas, processamento integrado, relatórios em tempo real, integração com CRM e sistemas de cobrança e relatórios em tempo real.

Resultados: A solução fornece à empresa as ferramentas para aumentar a produtividade, bem como recursos de gerenciamento poderosos para melhor controle de programas e acesso instantâneo aos dados - tudo sem muitos custos "ocultos". Com um parceiro, a agência não precisa tentar misturar e combinar produtos de diferentes fornecedores e obtém mais tempo de atividade e confiabilidade para manter seus negócios funcionando.

OS CONTACT CENTERS DE
COBRANÇAS DE HOJE podem se
beneficiar de maior eficiência e melhor
gestão de recursos com tecnologias de
contato avançada.

A Alvaria oferece as soluções de contato com o
cliente mais abrangentes, escaláveis e eficientes
em compliance da indústria.

SOLUÇÕES PARA CONTACT CENTERS DE COBRANÇAS

Muitas das maiores e principais organizações do setor estão fazendo parceria com a Alvaria para cumprir mais “promessas de pagamento” e atingir suas metas. Por mais de 45 anos, a Alvaria tem provado continuamente para liderar a indústria com soluções inovadoras e integradas e funcionalidades premiadas.

Introduzimos tecnologias de ponta, incluindo soluções VoIP nativas e baseadas em nuvem, ferramentas patenteadas de compliance para DNC, TCPA, HIPAA e outras aderências regulatórias, propriedade de conta, opções avançadas de visualização de discagem e a combinação e integração CTI mais flexível do setor. Fornecemos aos nossos clientes funcionalidades significativas em nossas ferramentas de Scripting e Desktop, produto URA, gravação de chamadas e componentes de QA, análise de fala e dados, proteção de segurança de dados e módulos de relatórios e gerenciamento, além de integrar as mais novas tecnologias em Interação com o cliente, análise de segmentação de chamadas, gestão da força de trabalho, gamificação e engajamento dos colaboradores.

Para as empresas que selecionaram as soluções de contact center Alvaria, a diferença em seus negócios é mensurável - desde o aumento da produtividade do agente de cobrança e melhoria da eficiência, até a melhor gestão e relatórios. Conquistamos os negócios de nossos clientes todos os dias, entregando resultados e desempenho para ajudá-los a expandir suas empresas e atingir seus objetivos de negócios. Cada vez mais organizações estão escolhendo a Alvaria para substituir seus sistemas com baixo desempenho ou desatualizados. Nossas ofertas exclusivas para instalações on-premise, na nuvem ou híbridas fornecem a maior flexibilidade do mercado. Os contact centers de cobrança estão obtendo melhorias de produtividade de 10 a 100%, resultando em maiores retornos de cobrança.

Convidamos você a entrar em contato conosco para receber a sua avaliação de negócios GRATUITA para rever os seus níveis atuais de produtividade e eficiência e para saber como a Alvaria pode ajudá-lo a fazer crescer o seu negócio e aumentar a sua recuperação de dívidas.

Saiba mais sobre as
Soluções de Cobranças:
Alvaria.com

SOBRE A ALVARIA™

A Alvaria ajuda as organizações a gerenciar e engajar com eficiência a força de trabalho moderna e a se conectar de forma compatível com clientes e prospects. Nossa multiplataforma aberta e inovadora foi criada especificamente para duas competências principais; uma plataforma de gestão do engajamento da força de trabalho rica em recursos, intuitiva e inteligente e uma plataforma de contato proativo em conformidade e multicanal. A Alvaria, produto da fusão de líderes mundiais – Aspect Software e Noble Systems – comemora orgulhosamente 50 anos nos negócios, remodelando a experiência do cliente e do colaborador. ALVARIA. Remodelando a Experiência do Cliente™. Para obter mais informações, acesse **www.alvaria.com**.



ALVARIA[®]

WWW.ALVARIA.COM / [@ALVARIA_INC](https://twitter.com/ALVARIA_INC) / INFO@ALVARIA.COM

© Copyright 2023 Alvaria, Inc. Todos os direitos reservados. 11002BR-B 3/23