Lösungen im Profil

Inkasso für Kleinbeträge im Überblick

Lösungen im Überblick

Sitels Inkasso-Dienstleistungen für Kleinbeträge sind integrierter Bestandteil der Inkasso-Lösung und so optimiert, dass geringe Forderungen zu einem frühen Zeitpunkt rentabel eingezogen werden können, indem Sitels interaktive Dialogsysteme und seine Kompetenz im Inkassobereich bestmöglich genutzt werden.

Eine Kombination aus Sitels interaktiven Diensten, seine durch Telefonagenten betreute Unterstützung und globale Technologieplattform ermöglicht eine erhebliche Verbesserung für die Rendite, die unsere Auftraggeber aus ihrer Investition in den Kunden erwirtschaften (RoCI) und trägt dazu bei Gelder früher und effektiver einzuziehen.

- **Hohe ROI** – bewährte Inkasso-Strategien haben die ROI unserer Auftraggeber drastisch erhöht. Sitels maßgeschneiderte Inkasso-Programme übertreffen kontinuierlich die Ziele unserer Auftraggeber.
- **Bietet einen präventiven Ansatz** – Lösungen sind durch den Einsatz der kostengünstigsten Methoden so optimiert, dass Forderungen zu einem früheren Zeitpunkt eingezogen werden können und den Auftraggebern so wesentlich bessere Ergebnisse verschaffen.
- **Kostengünstige Mischlösung -** Unsere Inkasso-Lösungen werden inbound, outbound oder im Rahmen einer gemischten Call-Umgebung durchgeführt, wobei entweder das Inkassosystem des Auftraggebers oder Sitels eigene Inkassoplattform, IVR und automatische Anwahlsysteme verwendet werden. Außerdem nutzen wir unsere Standorte auf aller Welt, um die besten Telefonagenten für uns zu gewinnen. Sitel bearbeitet 3 Millionen Interaktionen pro Tag im Auftrag weltweit führender Unternehmen.

Lösungsstrategien

Sitels Inkassostrategie für Kleinbeträge wendet sich speziell an Unternehmen, die auf der Suche nach einem einzelnen Anbieter sind, der eine umfassende Lösung bereithält, die mehrkanalige Outbound-Kundenmitteilungen umfasst, den Einzug von Forderungen, die Dritten übertragen wurden und den Forderungseinzug in erster Instanz, durch Telefonagenten durchgeführtes Inkasso und eine übersichtliche Kundenberichterstattung und dabei gleichzeitig die Kundenbetreuungskosten insgesamt senkt.

Sitels interaktive Benachrichtigungen ermuntern den Kunden innerhalb des Anrufs zu bezahlen, zu erneuern oder einen Kauf zu tätigen. Interaktive Outbound-Anrufe während derer versucht wird die fälligen Beträge einzuziehen sind ebenfalls Teil der Lösung. Infolge dieses Ansatzes machen Kunden eine bereichernde und produktive Erfahrung. Zudem verringern diese Strategien der insgesamt notwendigen Benachrichtigungen und Inkassokosten erster Instanz während die Forderungslaufzeiten reduziert werden.

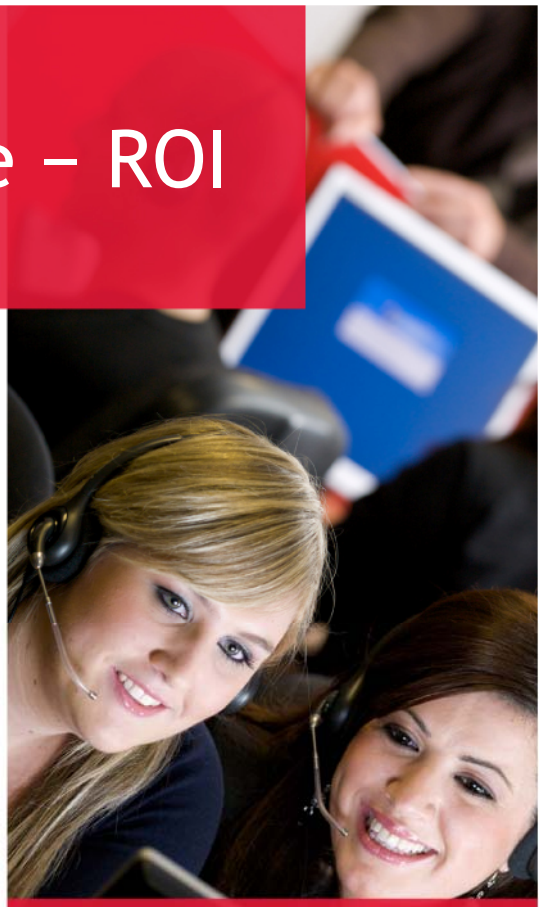
Merkmale

Mischform Telefonagenten & Technologie

- IVR-basiert in 1. Instanz
- IVR-basiert bei an Dritte abgetretenen Forderungen
- Agenten-basiert in 1. Instanz
- Agenten-basiert bei an Dritte abgetretenen Forderungen
- Automatisierte Benachrichtigungen
- Aufspüren säumiger Kunden
- IVR-Zahlung
- Web-Zahlung
- Direktpost: Postkarte, Brief
- Fax-Versand
- E-Mail-Versand
- SMS-Versand
- PCI-gerechte Lösungen

Lösungen im Profil

Inkasso für Kleinbeträge – ROI



Resultate

- Nahtlose und beständige Kundenerfahrung
- Geringere Unterhaltungskosten für IVR, weniger durch Agenten betreutes Volumen, & geringere Bearbeitungszeit durch Agenten
- Geringere Forderungslaufzeiten
- Weniger uneinbringliche Außenstände und Forderungsausfälle durch präventive Benachrichtigung und Strategien in erster Instanz
- Höherer Cashflow durch Konzentration auf aktuelle Zahlungstechnologien und interaktive Kommunikation mit den Kunden
- Höhere Realisierung überfälliger Schulden durch Einsatz effektiver Inkasso-Strategien zur Steigerung der Gesamtrendite des Portfolios

Fallbeispiel

Service	Beschreibung	ROI
Benachrichtigung	Übertragung existierender Kunden-IVR auf interaktiv von Sitel gehostete/gemanagte IVR-Lösung Bessere Ausnutzung von CTI- und Spracherkennungstechnologien im gesamten IVR-Bereich	• 4 Vollzeit beschäftige Arbeitskräfte weniger im gesamten Prozess entsprechen $230.000 Dollar pro Jahr • Einsparung durch Benachrichtigung via IVR $172.000 Dollar proJahr
Inkasso ersterInstanz	Überführung gegenwärtiger Anrufe in 1. Instanz von statischen in interaktive Anrufe	• 3% Verringerung der so genannten „Roll Rate“ • Reduzierung uneinbringlicher Forderungen um $2,1 Millionen Dollar pro Jahr • $1,3 Millionen Ersparnis bei Inkasso von an Dritte übertragenen Forderungen pro Jahr
An Dritte abgetretene Forderung-en	Interaktiver Outbound-Anruf innerhalb dessen versucht wird Forderung einzuziehen Umstrukturierte Kontaktstrategie ersetzt Postkarten und Briefe durch interaktive Inkassoanrufe	• Erhöhung der Schuldentilgung um 4% • Forderungseinzug um $2,9 Millionen Dollar pro Jahr höher

Anzahl der Transaktionen veringern	Kosten pro Transaktion verwalten	Erlös pro Transaktion steigern	Business Drivers des Auftraggebers betreuen
Automatisierung zur Verbesserung von Benachrichtigungen $400.000 Ersparnis durch IVR und weniger Telefonagenten	Teure Direktpost durch interaktive Anrufe ersetzen $1,3Mio Ersparnis bei an Dritte abgetretenen Forderungen pro Jahr	Erhöhung der Schuldentilgung um 4% Erfolgreicher Forderungseinzug um $2,9Mio höher	Verkürzung der Forderungslaufzeit und weniger Ausfälle $2,1Mio Verbesserung bei Forderungsausfällen
Gesamtersparnis pro Jahr $1,7Mio		**Jährliche Gesamtsteigerung Cashflow $5,0Mio (8,5%)**	
Renditeverbesserung für Investition in Kunden = $6,7Mio			

Servicekomponenten

Benachrichtigung vor Inkasso

- Kunden nahe Zahlungsausfall
- „Präventiver Forderungseinzug“
- Automatisierte Anrufe, Direktpost (Benachrichtigung per Postkarte/Brief)
- Mehrere Kontakte/Kanäle

Bei Inkasso in 1. Instanz

- Vor Ausbuchung
- E-Mail, SMS, Telefon (Agent/ automatisiert), Direktpost
- Wahlweise Kontakt mit Telefonagent
- Zahlungsoptionen

Bei an Dritte abgetretenen Forderungen

- Abgeschriebene Forderung
- Sachkundige Telefonagenten
- Telefonisches Aufspüren (Agent/ automatisiert), Direktpost
- Wahlweise Kontakt mit Telefonagent
- Zahlungsoptionen