

Nowy produkt Wind Telecom do obsługi kampanii windykacyjnych

Wind Telecom, specjalizujący się w dostarczaniu systemów wspierających centra obsługi klienta, wprowadził nowy produkt Contactis Collection dedykowany do efektywnej obsługi kampanii windykacyjnych.

Contactis Collection to rozwiązanie wspierające obsługę kampanii windykacyjnych. Zbudowane zostało w oparciu o dwa moduły funkcjonalne Contactis Power Dialer oraz Contactis Scriptor.

Contactis Power Dialer usprawnia obsługę kampanii windykacyjnych, zwiększając ich efektywność, poprzez automatyczne zestawianie połączeń pomiędzy klientami a konsultantami. System umożliwia również dystrybucję informacji o kwocie zadłużenia wraz z prośbą o jej uregulowanie, po odsłuchaniu, której klient może opcjonalnie połączyć się z konsultantem.

Contactis Scriptor to moduł wspierający pracę konsultantów w trakcie rozmowy. Konsultant po uzyskaniu połączenia otrzymuje na ekranie informacje dotyczące rozmówcy, w tym np. dane dotyczące zadłużenia, pochodzące z innych systemów wewnętrznych (jak np. systemy księgowo). Rozmawiając z klientem, konsultant odczytuje kolejne pytania pojawiające się na ekranie komputera, w formie i kolejności uzależnionej od bieżących odpowiedzi klienta.

Bezpośrednim efektem wykorzystania Contactis Collection jest znaczny wzrost efektywności pracy konsultantów oraz redukcja kosztów przeprowadzanych kampanii windykacyjnych. Produkt został zaprezentowany po raz pierwszy podczas konferencji 'Systemy wspomagające windykację' organizowanej przez CPI w dniu 26 lutego w Warszawie.