

## OMNICHANNEL- FORDERUNGSEINZUG

Kunden, die in den Inkassoprozess abdriften, erhalten oft nicht die diskrete und bequeme Kommunikation, die sie benötigen. Und das kann zu Verzögerungen und einer schlechten Kundenerfahrung führen. Die bevorzugte Kommunikationsmethode eines Kunden zu erkennen und ihn über die von ihm bevorzugten digitalen Kanäle zu einem nicht als Bedrohung empfundenen Dialog einzuladen, erhöht die Antwort- und Inkassoquote.

Ein Omnichannel-Kommunikationskonzept kann Gläubigern und Inkassounternehmen dabei helfen, effektiv mit den Kunden in Kontakt zu treten, um deren Weg durch die Beitreibung und Sanierung zu optimieren.

## EIN ECHTER AUSTAUSCH

Sowohl im Kontakt mit echten Mitarbeitern als auch mit Bots begünstigt ein echter Austausch weitere Handlungen. Und mit einer kommunikativen KI automatisieren und vermischen Sie die Gespräche mit Chatbots und Kundendienstmitarbeitern. Mit der API-Integration holen Sie aus jedem Gespräch das Maximum heraus – **ob Vergleiche abschließen, Zahlungen annehmen, Daten sammeln oder Feedback erfassen.**



Das Diagramm veranschaulicht die wichtigsten Module von QUALCO Collections & Recoveries und ihr Zusammenwirken mit internen und externen Akteuren. Der Austausch mit den Systemmodulen kann dabei (i) über Programme für Administratoren, Agenten und Mitarbeiter (Unternehmens- und Systemadministratoren, Backoffice, Callcenter, Rechts- und Umschuldungsabteilung, Risikomanagement, Anwaltskanzleien usw.), (ii) online APIs wie Klienten- und Kundenportale oder (iii) batch Schnittstellen (Produzenten, Inkassounternehmen, Anwaltskanzleien usw.) laufen.

## SO FUNKTIONIERT ES

01

### BOT ERSTELLEN

Erstellen Sie einfach einen vollautomatischen Bot oder Gesprächsfluss auf der Grundlage der erforderlichen Aktionen.

02

### KAMPAGNE FÜHREN

Verwalten Sie ein- und ausgehende Kampagnen als Teil Ihrer Beitreibungsstrategien.

03

### GESPRÄCHE BEGINNEN

Starten Sie die Kampagne. Alle Gespräche können live auf Gesprächsbildschirmen verfolgt werden.

04

### PROFITIEREN SIE VON KUNDENSPEZIFISCHEN ANSICHTEN

Behalten Sie die Gespräche auf allen Kanälen im Blick.

The screenshot displays the 'Conversations' interface. On the left, a list of conversations is shown with customer names (William, Lisa, Tara, Jeryl, Donna, Lisa) and their last messages. The main area shows a detailed chat session with a search bar at the top. The chat history includes a 'New Session Initiated' message, a message from 'User 23' reminding a customer of a 56 euro promise, a response from 'Mrs. William Burroughs, 39' asking for immediate payment, another message from 'User 23' saying 'Ok, thank you very much!', a 'Successful Promise Reminder' message, a 'Session Terminated' message, and a 'New Session Initiated' message for a different date. The final message is from 'Mrs. William Burroughs, 39' asking for a reminder of the next settlement installment.

# DIE WICHTIGSTEN FUNKTIONEN VERFÜGBARE

## MESSAGING-ANWENDUNGEN + SMS

Erreichen und erreicht werden über WhatsApp, Viber, Facebook Messenger, SMS und viele andere Kanäle.

## EINZELGESPRÄCHSANSICHT

Betrachten Sie Chatbot- und Agenten-Gespräche auf beliebigen Messaging-Kanälen in einer einzigen Ansicht.

## ZAHLUNGEN

Bringen Sie sofortige Echtzeit Zahlungsanfragen und -bearbeitung in Kundengespräche ein, sodass es für Agenten einfacher wird, Zahlungslinks zu senden, während sie mit Kunden interagieren, unabhängig vom Kanal.

## TELEFONSCHNITTSTELLEN

Durch die Integration eines Dialers können Sie mit Anrufern über eine Reihe automatischer Menüs interagieren, was dem Kunden oft die Möglichkeit gibt, die Angelegenheiten in Eigenregie zu regeln, um eine schnellere Lösung zu finden.

## AUTOMATISIERTE BOTS

Automatisieren Sie die Routinegespräche, die traditionell von menschlichen Mitarbeitern geführt werden.

## SUCHEN UND WEITERLEITEN

Auf der Grundlage der angewandten Geschäftslogik sind Bots in der Lage, den Kontext eines Gesprächs zu verstehen und den Kunden an die entsprechende Arbeitsgruppe oder den Agenten weiterzuleiten.

# DIE WICHTIGSTEN FUNKTIONEN PLÄNE FÜR 2022

## ZAHLUNGSBEREITSCHAFTS-ENGINES

Stellungnahmen der Kunden werden mithilfe KI-gestützter Engines zur Ermittlung der Zahlungsbereitschaft bewertet und regelbasiert weitergegeben.



# DIE WICHTIGSTEN VORTEILE

## EIN NAHTLOSES KUNDENERLEBNIS

Verwirklichen Sie eine nahtlose Customer Journey über alle Kanäle hinweg, indem Sie Informationen zu Kundenaktivitäten ohne Unterbrechung beim Wechsel des Kommunikationskanals an jedem Kontaktpunkt bereitstellen.

## HÖHERE RÜCKZAHLUNGSQUOTEN

Treiben Sie Zahlungen, Zahlungsversprechen und Zahlungsvereinbarungen mit proaktiven Interaktionsmethoden voran. Benachrichtigen Sie Kunden über anstehende Zahlungen und überfällige Forderungen, um Zahlungsausfälle zu minimieren.

## MEHR EFFIZIENZ IM CONTACT CENTER

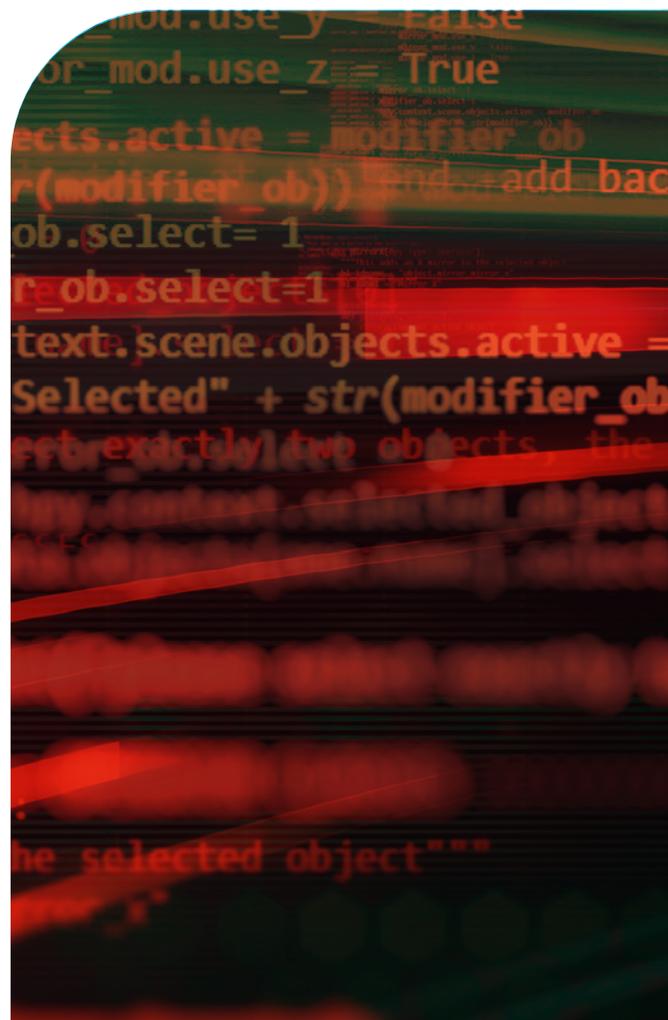
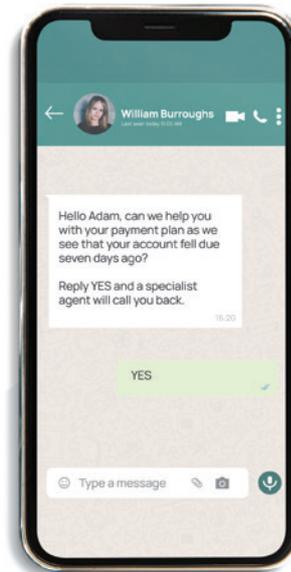
Statten Sie Ihre Mitarbeiter mit kontextbezogenen Informationen aus, damit diese wissen, wann und warum Kunden zuletzt mit Ihrem Unternehmen in Kontakt getreten sind und ob es noch offene Fragen gibt, ohne beim Kunden nachhaken zu müssen.

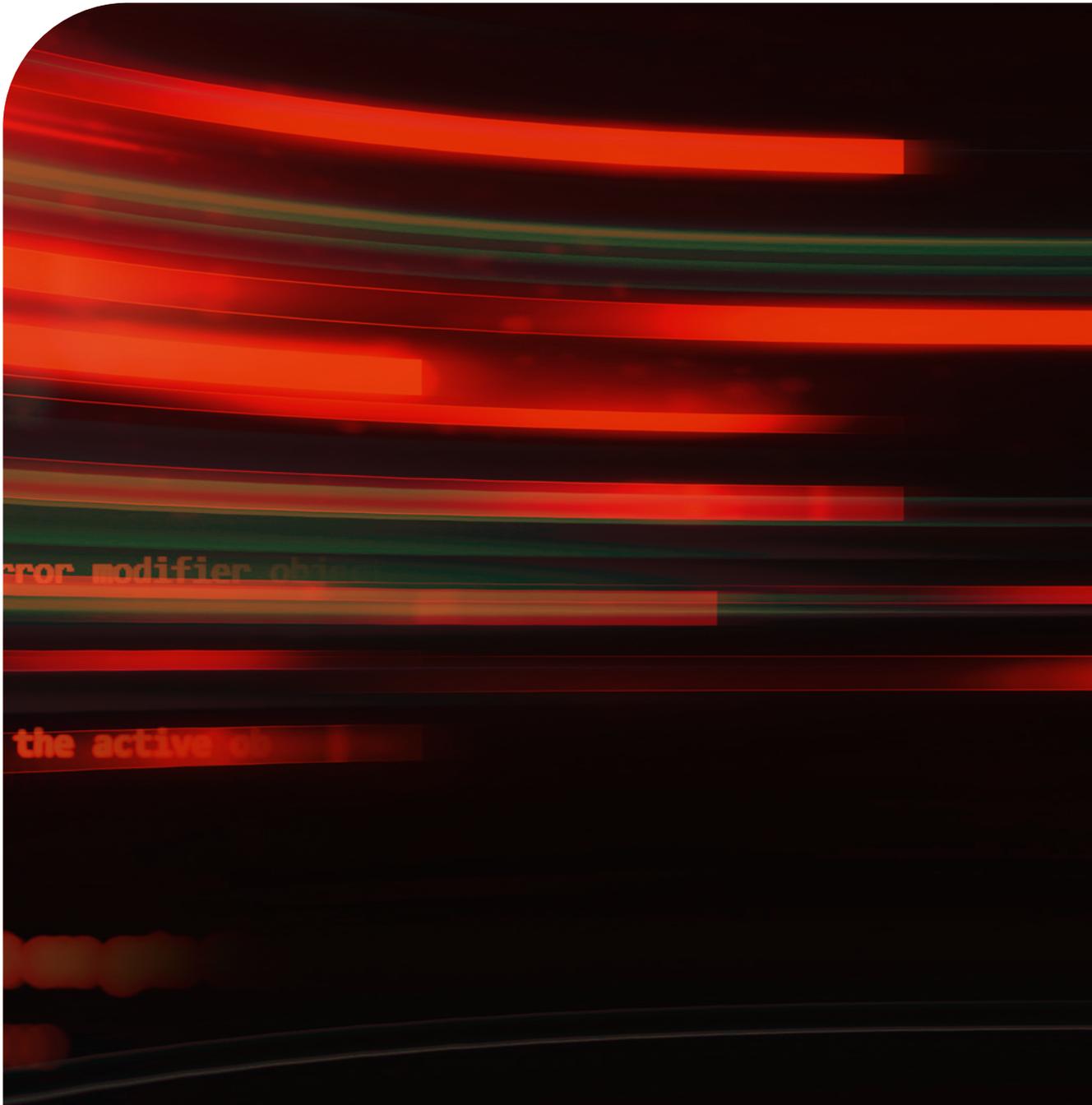
## EINZELANSICHTEN ZU ALLEN KUNDEN

Führen Sie alle Kundengespräche mithilfe von QUALCO Collections & Recoveries. Die Kommunikationskanäle agieren nicht mehr isoliert voneinander. Sie erhalten einen zentralen Überblick über die finanziellen Angelegenheiten Ihrer Kunden.

## AUTOMATISIERTE GESPRÄCHE DANK API-INTEGRATION

Per API-Integration holen Sie aus jedem Gespräch das Maximum heraus: Vergleiche abschließen, Zahlungen annehmen, Daten sammeln und Feedback erfassen.





error modifier obj

the active ob

[www.qualco.eu](http://www.qualco.eu)

