

16 декабря в бизнес-центре Форум Плаза состоялся мастер-класс "Искусство собирать долги. Работа коллектора - вид изнутри". В ходе мастер-класса специалисты крупнейшей отечественной коллекторской компании Вердикт, входящей в группу компаний Эколл, и ведущего системного интегратора Украины, компании Инком, показали представителям средств массовой информации работу "коллекторов" изнутри и поделились секретами сбора долгов.

Открыли мероприятие генеральный директор компании Вердикт Валерий Светлов и директор департамента программных систем компании Инком Константин Торхов. Валерий рассказал о принципах работы коллекторской компании, которая предоставляет полный комплекс услуг по эффективному сбору долгов в соответствии с лучшими мировыми стандартами и имеет в своем распоряжении наиболее функциональный коллекторский центр обработки вызовов в Украине. Константин кратко рассказал о технических особенностях решения и его функциональных возможностях.

Центр обработки вызовов (ЦОВ) компании Вердикт построен компанией Инком на базе решения Cisco IP Contact Center Enterprise Edition (IPCC), позволяющего объединить в единую инфраструктуру работу с вызовами, поступающими как по традиционным телефонным каналам, так и через e-mail и web. Все компоненты контакт-центра построены на основе отказоустойчивой кластерной схемы, что позволяет гарантировать высокий уровень надежности и масштабируемости. В ЦОВ реализовано динамическое интерактивное голосовое меню (IVR) с большим набором сервисов самообслуживания, построена эффективная система оценки качества обработки звонка клиентом, а также впервые в Украине запущен обзвон в режиме predictive (интеллектуальный исходящий обзвон), реализованный на оборудовании Cisco для решения задач collection и проведения маркетинговых кампаний.

Возможность оценить преимущества решения, реализованного компанией Инком, была предоставлена в ходе экспресс-курса подготовки оператора коллекторского контакт-центра, который был организован во второй части мероприятия и представлял собой сокращенную версию стандартной процедуры обучения операторов в компании Вердикт. Участие в экспресс-курсе позволило представителям СМИ узнать о ключевых принципах коллекторской деятельности, которыми, наряду с Вердикт, руководствуются ведущие компании во всем мире, получить представление об эффективных методах сбора долгов на различных стадиях задолженности. Все этапы обучения в обязательном порядке иллюстрировались примерами из реальной жизни, а в завершении экспресс-курса все желающие могли попробовать свои силы и проверить полученные навыки в "живом" общении с "должником".

В заключительной части мастер-класса все участники мероприятия получили возможность пообщаться с сотрудниками коллекторской компании, осуществляющими визиты к должникам, юристами, а также посетить контакт-центр компании Вердикт, и увидеть работу операторов "вживую".

Источник: Компания Инком