



**intrum**

## ATTEINDRE PLUS DE DÉBITEURS POUR MAXIMISER LE TAUX DE RECouvreMENT

### Industrie

Services financiers

### CHALLENGE

### Solution

Nixxis Contact Suite

Les sociétés sont de plus en plus confrontées à des retards de paiement et beaucoup de personnes ne respectent pas les délais contractuels. Il semble pourtant que ces failles coûtent parfois trop cher aux entreprises. Le recouvrement de créances est un enjeu primordial et stratégique pour la survie des entreprises. D'ailleurs le recours à des sociétés spécialisées dans ce secteur est de plus en plus courant. Ces organisations doivent alors faire face à un nombre croissant de dossiers, donc d'interactions et cela via des canaux qui se multiplient.

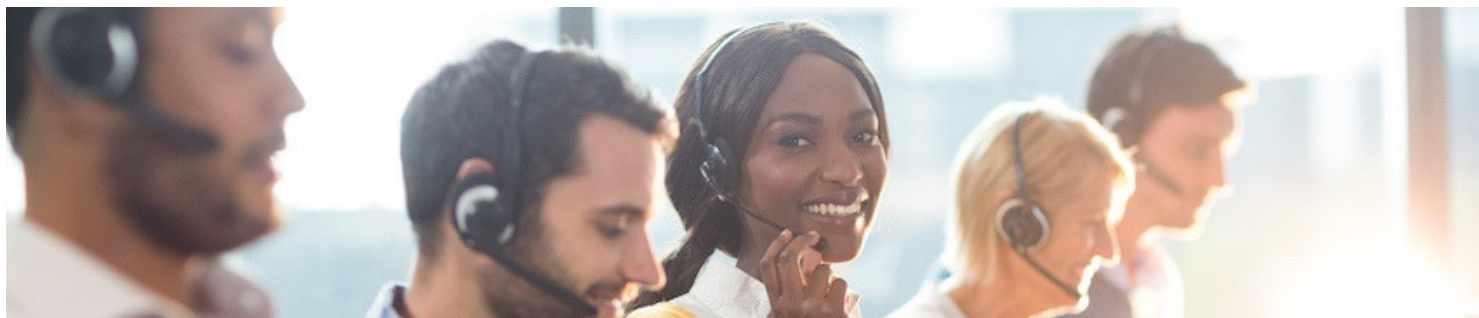
### Région

Europe

### Pays

France, Saint Priest

Intrum Justitia est une société de recouvrement spécialisée dans de multiples secteurs. L'entreprise a dû faire face à une très grande demande d'appels sortants suite à la mise en route des procédures et des dossiers de plus en plus nombreux. Cependant, le taux de décrochage ainsi que l'automatisation de la détection de numéros invalides et de répondeurs sont déterminants dans l'atteinte des objectifs. Le recouvrement nécessite différentes étapes telles que l'envoi de courrier, la réception d'appels et enfin l'émission d'appels, de mails, de fax...



## SOLUTION

Après avoir rencontré une personne de chez Nixxis, Intrum Justitia a décidé de louer une licence pour la téléphonie sortante. Les campagnes sont alors organisées par client, puis en activité par langue. Intrum Justitia organise son personnel de manière à optimiser les résultats. Une intégration entre Nixxis et le CRM du client pour traitement des appels non aboutis détectés par Nixxis via des procédures SQLServer et Oracle, permet d'automatiser le traitement de ces dossiers sans intervention humaine. Un gain de temps important pour les agents et l'avancement des dossiers pour le client !

Intrum Justitia s'est rapidement adapté au nouvel outil Nixxis. Une majeure partie de la communication se fait grâce à l'émission d'appels.

## RÉSULTAT



LE NOMBRE D'APPELS PASSÉS, PAR JOUR ET PAR PERSONNE, A CONSIDÉRABLEMENT AUGMENTÉ



LE LOGICIEL PERMET D'AUGMENTER LE NOMBRE D'APPELS SANS DEVOIR AUGMENTER PROPORTIONNELLEMENT LE PERSONNEL



INTÉGRATION ENTRE NIXXIS ET LE CRM DU CLIENT POUR TRAITEMENT DES APPELS NON ABOUTIS

- La solution Nixxis a permis d'orienter les différents dossiers vers les bonnes personnes en fonction des affectations définies aux équipes pour chacune des campagnes
- La solution a permis d'améliorer la détection des numéros invalides ou des répondeurs
- Le logiciel continue à faire gagner du temps et de l'argent à la société en gardant un rythme soutenu avec une numérotation automatique intelligente