

KĀ STRĀDĀT AR
DEBITORIEM VIEGLI

KĀRLIS LEIMANIS

csctelecom

UN AR KAFIJU ROKĀS

20. gs. pirmā pusē
„...Pastāvēs, kas pārvērtīsies... ”
(J.Rainis)

pārfrāzējot

21. gs. sākumā

**„Izzudīs, kas nespēs laikus
uztaustīt mainīgo kompleksitāti
un tai pielāgoties... ”**

(Uldis Pīlēns (UPB AS))



KLIENTS

PROBLĒMA

JAUNS UZŅĒMUMS

KLIENTI
NODROŠINA
PAKALPOJUMUS AR
IKMĒNEŠA
IZMAKSĀM

DARBINIEKU SKAITS ZVANU CENTRĀ-12

DARBS AR ESOŠIEM
KLIENTIEM
(IKDIENAS
JAUTĀJUMI +
DARBS AR
DEBINTORIEM)

DEBITORU SASNIEDZAMĪBA

ZEMA un NEEFEKTĪVA

Pieaugot strauji klientu
bāzei, strauji pieaug
rēķinu kavētāju skaits,
kuri pārraug par
debitoriem

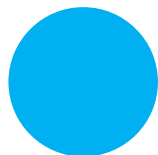
Pieņemot papildus
darbiniekus,
investīcijas
nesniedz vēlamo
atdevi

Iekšējā sajūta, ka
strādā »old Way«,
bet vēlas »New WAY«

ESOŠIE DARBA REZULTĀTI

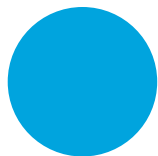
IZDODAS ATGŪT
PĀRĀK MAZ

IZVIRZĪTAIS UZDEVUMS – PIENĒMTS. KAS JĀSASNIEDZ??



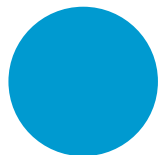
Darbs ar esošiem debitoriem:

Atgūt pēc iespējas vairāk līdzekļu, debitorus atgriezt atpakaļ par klientiem, nezaudējot labas attiecības ar tiem.



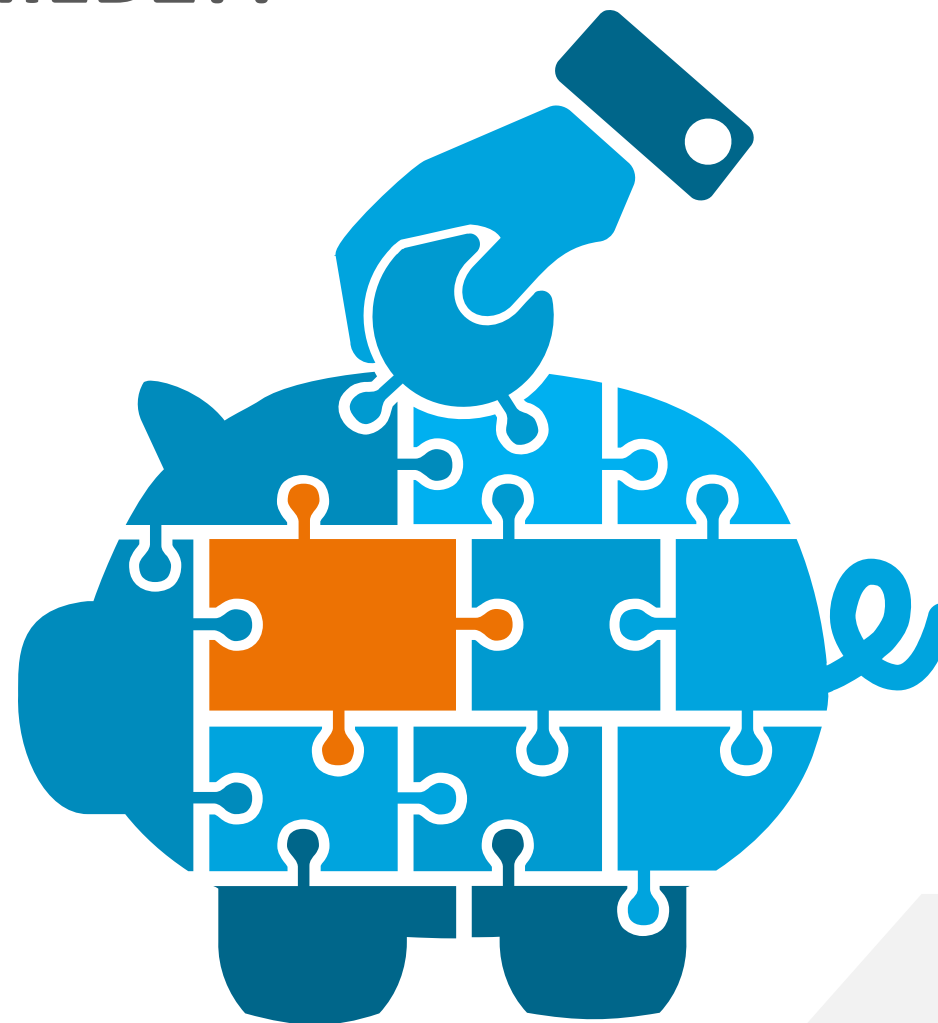
Darbinieku pieņemts:

Ietaupīt izmaksas, liekot strādāt tehnoloģijām nevis cilvēkiem. Darbiniekiem ērti lietot, pēc iespējas vairāk automatizēt un saņemt atskaites par visu minūtes laikā.



Preventīvās darbības nākotnē:

Apsteigt notikumus, lai klients paliktu par klientu nevis debitoru.



ĶĒRAMIES PĒTĪT



ANALIZĒT ESOŠO BIZNESA PROCESUS
UN IZMANTOTĀS TEHNOLOĢIJAS

1

ANALIZĒT KLIENTA PROFILU

2

ANALIZĒT IETKEMĒJOŠOS FAKTORUS, KURĀ
BRĪDĪ SĀK KLĪBOT DISCIPLĪNA (SUMMAS
LIELUMS, KOMUNIKĀCIJU PROBLĒMA ABOS
VIRZIENOS UTT)

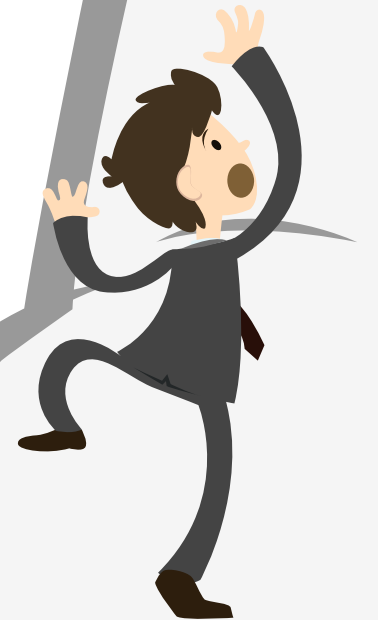
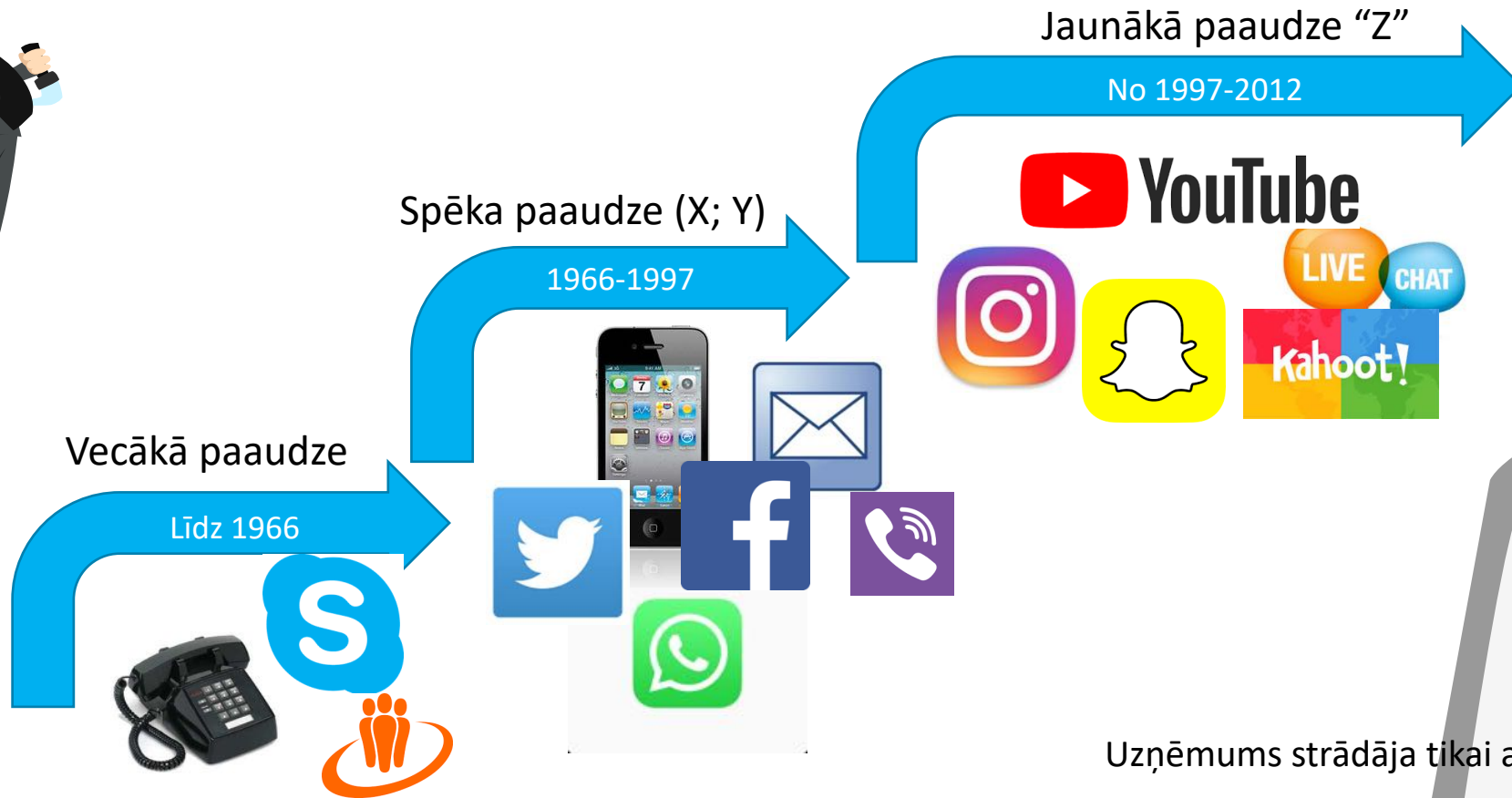
3

VEIKSMĪGOS PIEMĒRUS UN NEVEIKSMĪGOS
PIEMĒRUS, MEKLĒJOT KĀDAS KORELĀCIJAS.

4

REZULTĀTS

Tehnoloģijas, kuras ikdienā lieto klienti

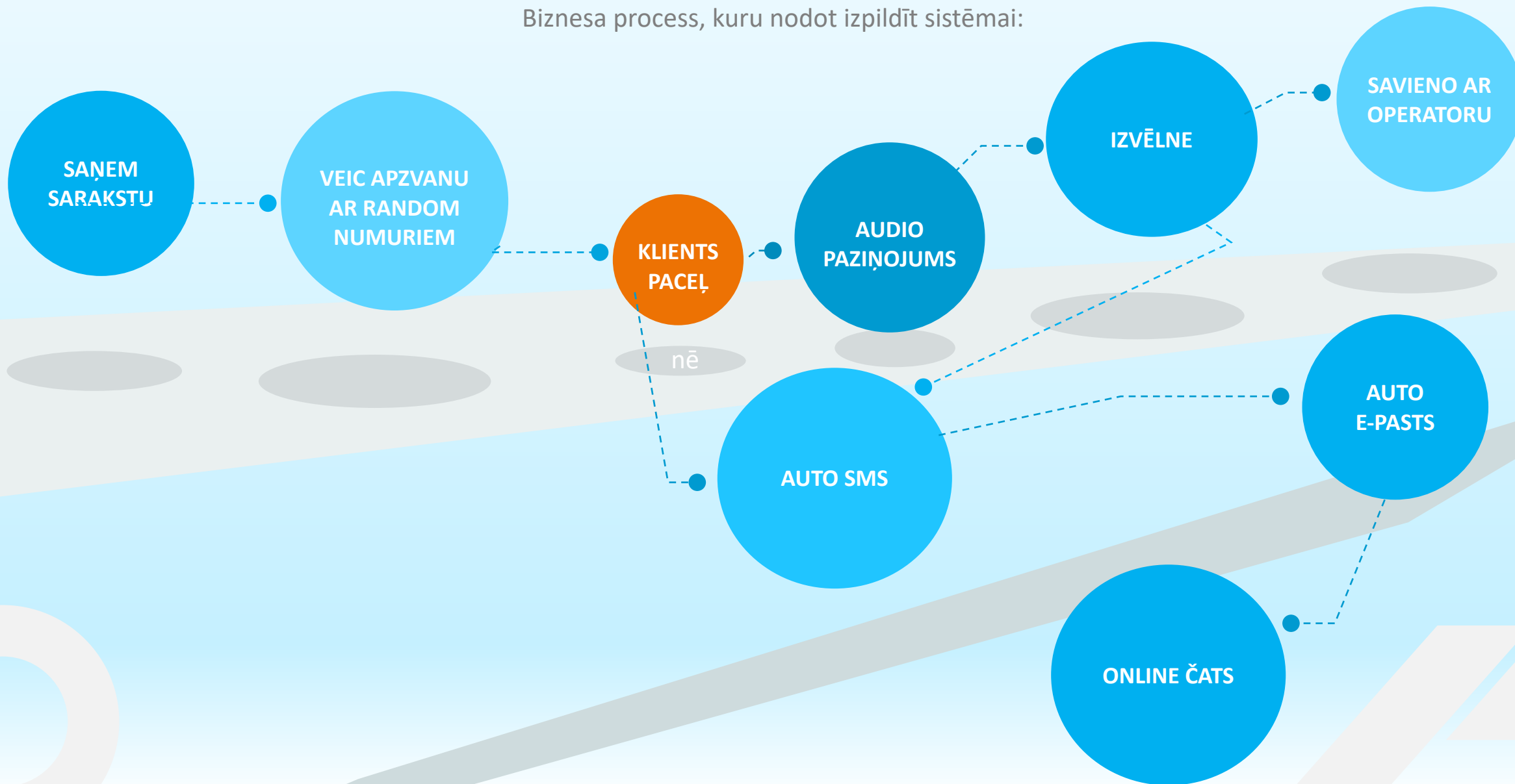


Uzņēmums strādāja tikai ar ar "vecāko" paaudzi



KAS SANĀCA?

Biznesa process, kuru nodot izpildīt sistēmai:



KO VĒL ŅEMAM VĒRĀ

KAD un **CIK** daudz
uzrunāt katru no
segmentiem



KĀDĀ VALODĀ
uzrunāt katru no
segmentiem



BALSS, TEMBRS,
TONIS, kas uzrunā.



Informācijas
agresijas līmenis,
lai debitors **REAGĒ**



Piedāvātie
risinājumi un
komunikācijas
veidi arī **PĒC**
kontakta

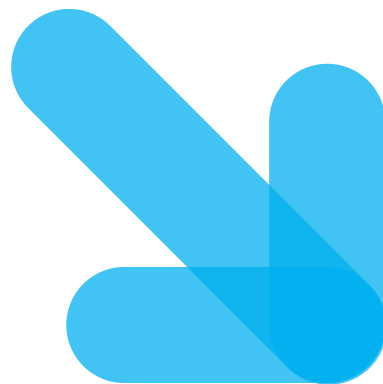


Paralēli 2 uzdevums: darbiniekiem ērti lietot!



VIENA PLATFORMA – VISAS TEHNOLOĢIJAS

(Balss, , robots ROBERTS,
sms, e-pasti, čati, crm,
vienotas atskaites par visu)



LIETOŠANAS ĒRTUMS:

Lai ir tikpat saprotami kā
Tetris, bet funkcijas kā
NASA

2. ATRISINĀJUMS

Būtu vēlme lietot
risinājumu gan darbiniekiem,
gan vadībai



LAI SISTĒMA PATI PIEGĀDĀ
VISU, NEVIS JĀPRASA
KOLĒĢIEM.

GATAVS!



Debitoru personības veidi un ne tikai.



DRAUDZĪGAIS



BIZNESMENIS

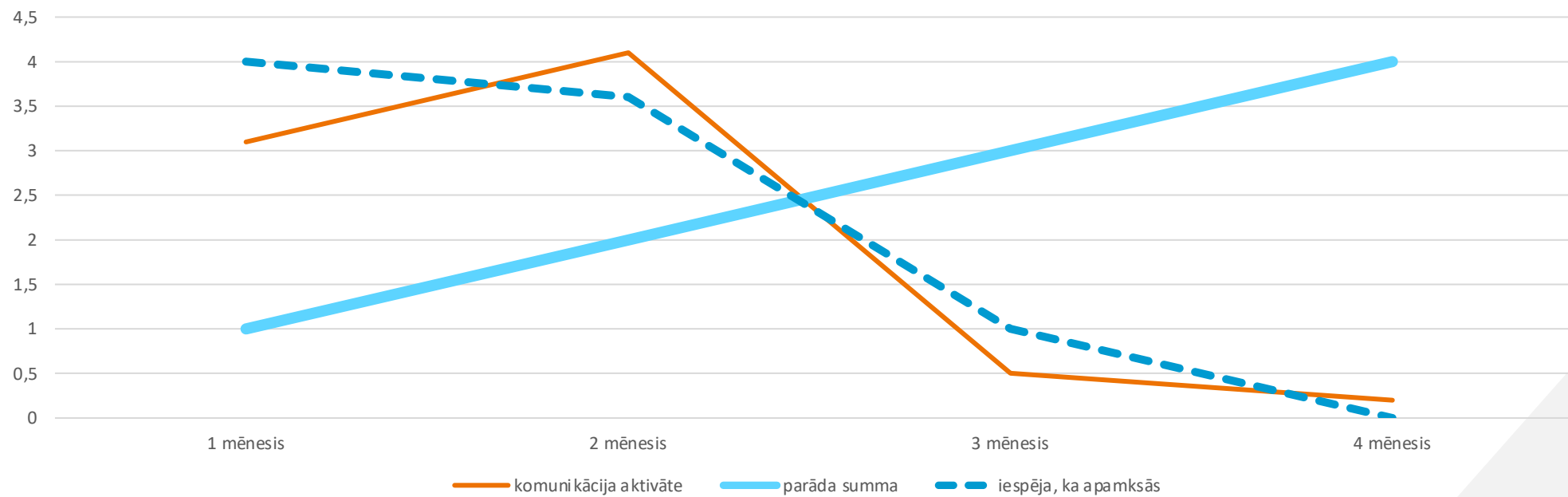


NEREDZAMAIS

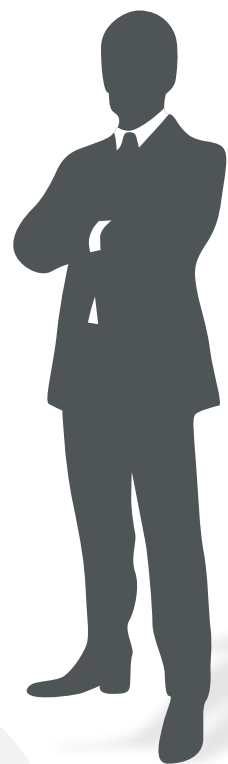


CĪNĪTĀJS

Uzvedības modelis



3. RISINĀJUMS: brīdināt pirms rāties...



Preventīvas draudzīgas
kampaņas



Dienu, pirms vai dienu
nedēļu, divas, mēnesi pēc
rēķina apmaksas kavēšanas.

Atkarībā no tā,
cik ilgi nav
apmaksāts rēķins



mainās balss, teksts, SMS un e-
pastu saturs.
Neļaut parādniekam ieiet
nākamajā eskalācijas posmā.

Debitoru īpatsvars samazinājās
par 35% un klientu lojalitāte
uzlabojās par 55 %



strādājot preventīvi un
saņemot pozitīvas atsauksmes
no klientiem un darbiniekiem



csctelecom

UZTICIES EKSPERTIEM

