



BADANIE ANKIETOWE

Opracowanie stanowi prezentację wyników ankiety przeprowadzonej wśród członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami w dniach 30.10-4.12.2023 r. w tematyce związanej z wykorzystywaniem w działalności windykacyjnej narzędzi z zakresu telefonicznego dochodzenia wierzytelności od konsumentów i przedsiębiorców.

**PEOPLEPHONE
POLSKA S.A.**

www.plfon.pl

PZZW

www.pzzw.pl

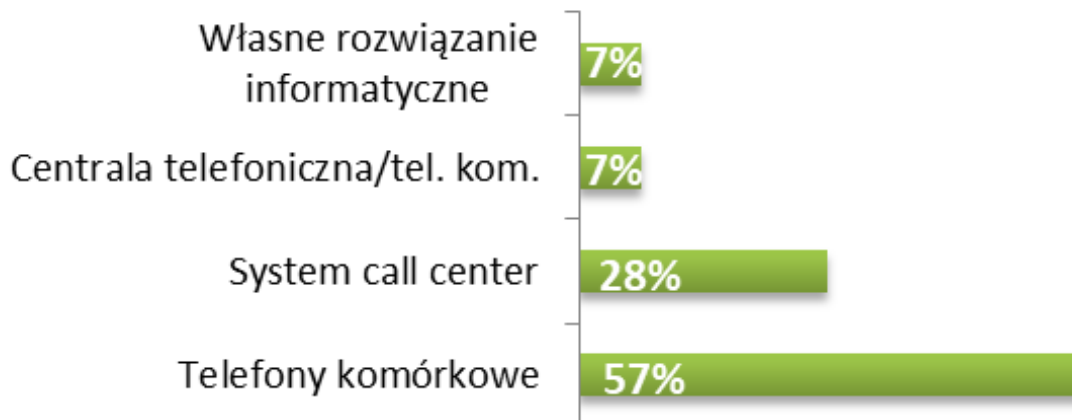
KONTAKT:

+48 515 251 672
biuro@pzzw.pl

WYNIKI ANKIETY
WINDYKACJA TELEFONICZNA



METODY WINDYKACJI TELEFONICZNEJ

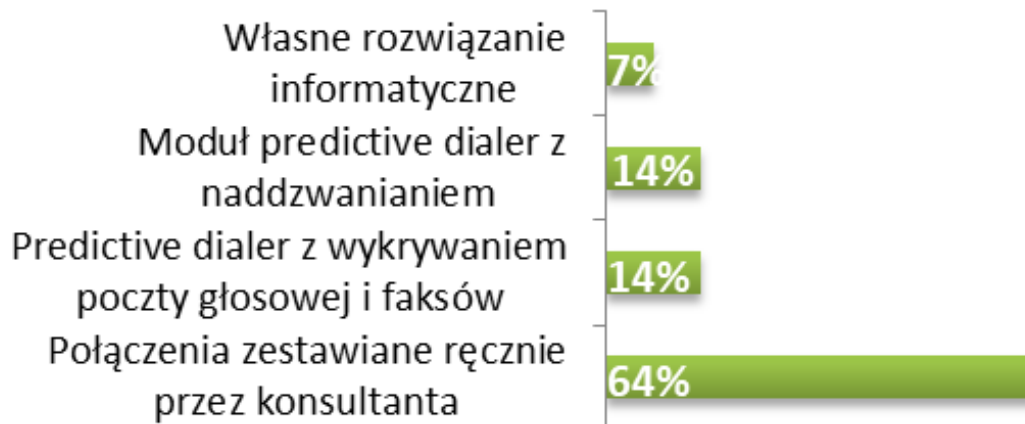


Ponad połowa respondentów wskazała, że używa telefonów komórkowych.

Z systemu call center korzysta **28% firm**, z czego **większość (75%)** to firmy zatrudniające od 25 do 100 pracowników. Inne metody stosuje tylko **14%** podmiotów.



INFRASTRUKTURA FIRMY DO WINDYKACJI TELEFONICZNEJ



Ponad 60% respondentów wskazała, że połączenia w firmie są zestawiane ręcznie przez konsultanta. **28% firm** stosuje predictive dialer, w tym **połowa z nich** używa systemy z wykrywaniem poczty głosowej i faksów, a **druga połowa** z naddzwaniem.

Niewielki odsetek firm wykorzystuje w tym zakresie własne rozwiązania informatyczne.



BADANIE ANKIETOWE

Opracowanie stanowi prezentację wyników ankiety przeprowadzonej wśród członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami w dniach 30.10-4.12.2023 r. w tematyce związanej z wykorzystywaniem w działalności windykacyjnej narzędzi z zakresu telefonicznego dochodzenia wierzytelności od konsumentów i przedsiębiorców.

**PEOPHOFONE
POLSKA S.A.**

www.plfon.pl

PZZW

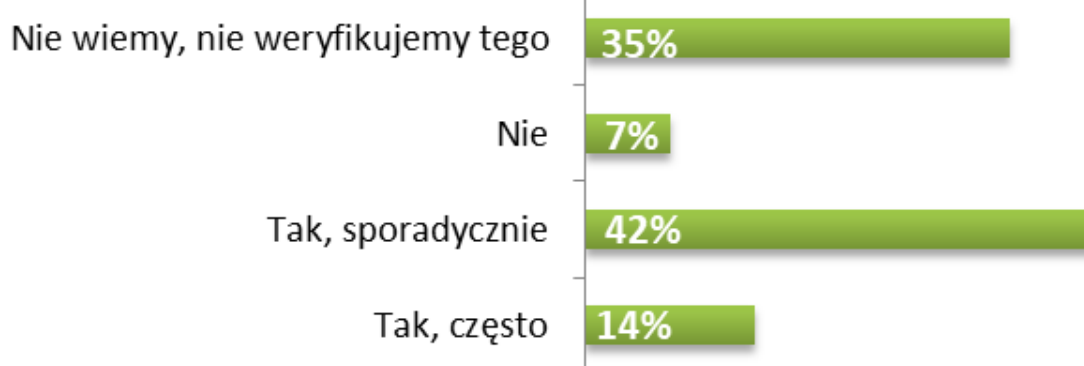
www.pzzw.pl

KONTAKT:

+48 515 251 672
biuro@pzzw.pl



ROZPOZNAWANIE NUMERÓW I OZNACZANIE JAKO SPAM

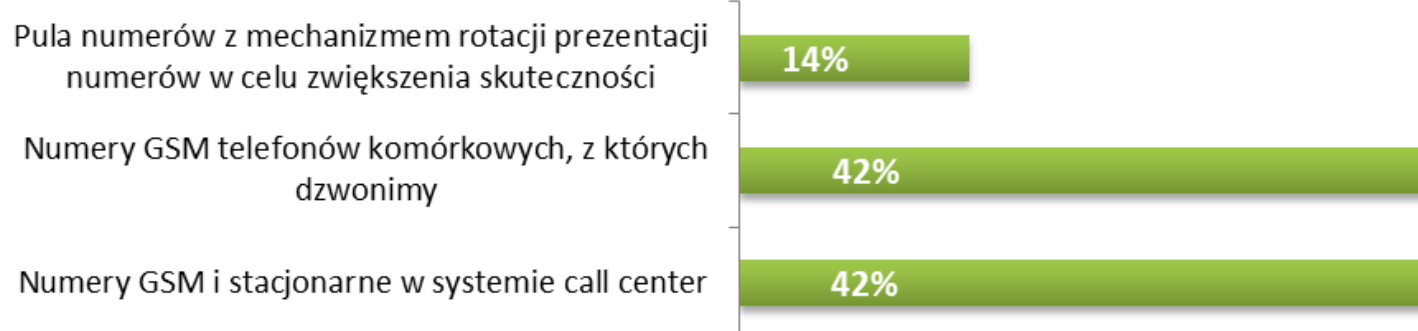


Niewiele ponad połowa firm wskazała, że używane numery telefoniczne są rozpoznawane przez aplikacje na smartfonach dłużników i oznaczane jako spam.

Większość z nich zaznacza, że ma to miejsce tylko sporadycznie. **35% respondentów** nie weryfikuje tego elementu.



NUMERY WYKORZYSTYWANE W KONTAKCIE Z DŁUŻNIKIEM



Ponad 80% respondentów wskazała, że używa numerów GSM telefonów komórkowych, **w tym połowa** dodatkowo wykorzystuje numery stacjonarne w systemie call center.

14% firm korzysta z puli numerów z mechanizmem rotacji prezentacji numerów w celu zwiększenia skuteczności.



BADANIE ANKIETOWE

Opracowanie stanowi prezentację wyników ankiety przeprowadzonej wśród członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami w dniach 30.10-4.12.2023 r. w tematyce związanej z wykorzystywaniem w działalności windykacyjnej narzędzi z zakresu telefonicznego dochodzenia wierzytelności od konsumentów i przedsiębiorców.

**PEOPLEPHONE
POLSKA S.A.**

www.plfon.pl

PZZW

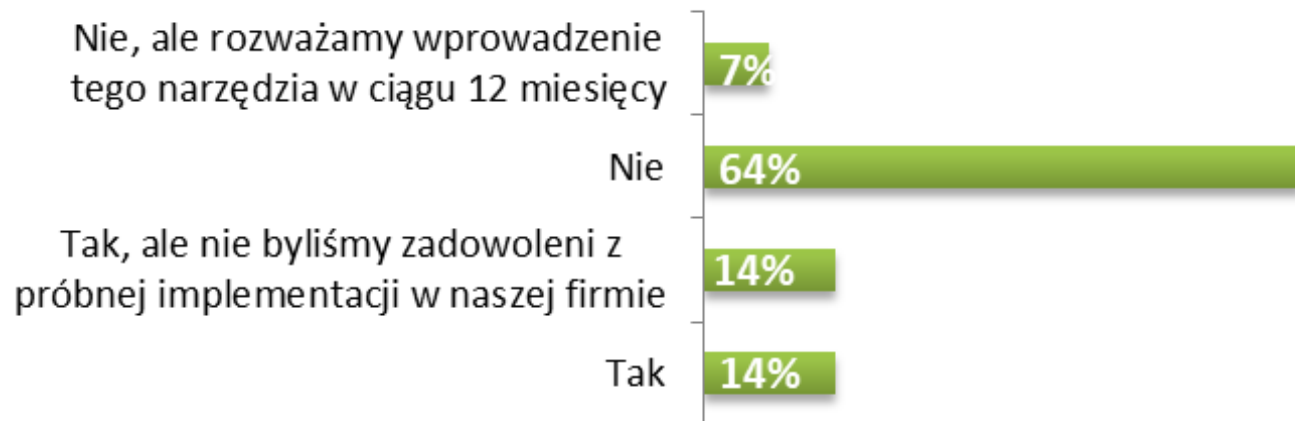
www.pzzw.pl

KONTAKT:

+48 515 251 672
biuro@pzzw.pl



KORZYSTANIE Z BOTÓW GŁOSOWYCH

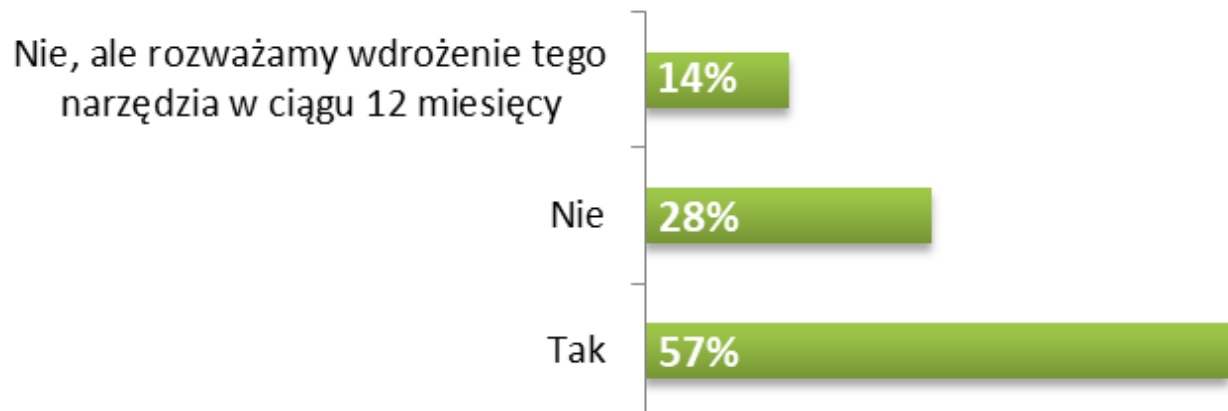


Ponad 60% respondentów wskazała, że nie wykorzystuje boty głosowe w windykacji telefonicznej. Z tych firm, które korzystały z tego narzędzia **połowa** nie była zadowolona z rezultatów próbnej implementacji.

Niewielki odsetek rozważa wprowadzenie botów głosowych w ciągu 12 miesięcy.



WYSYŁKA SMS-ÓW I ODCZYT OTRZYMANYCH WIADOMOŚCI



Ponad połowa firm wskazała, że wykorzystuje opcję wysyłki SMS-ów oraz możliwość odczytu otrzymanych wiadomości w ramach rozwiązania do windykacji telefonicznej.

30% firm niekorzystających dotąd z tego rozwiązania rozważa jego wdrożenie w ciągu 12 miesięcy.

**BADANIE ANKIETOWE**

Opracowanie stanowi prezentację wyników ankiety przeprowadzonej wśród członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami w dniach 30.10-4.12.2023 r. w tematyce związanej z wykorzystywaniem w działalności windykacyjnej narzędzi z zakresu telefonicznego dochodzenia wierzytelności od konsumentów i przedsiębiorców.

**PEOPLEPHONE
POLSKA S.A.**www.plfon.pl**PZZW**www.pzzw.pl**KONTAKT:**

+48 515 251 672
biuro@pzzw.pl

Ankieta przeprowadzona wśród członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami w okresie od 30.10 do 4.12.2023 r. dostarczyła cennych informacji na temat wykorzystania narzędzi z zakresu telefonicznego dochodzenia wierzytelności od konsumentów i przedsiębiorców.

Wyniki przeprowadzonego badania jednoznacznie potwierdzają **rosnące znaczenie technologii i automatyzacji w obszarze windykacji telefonicznej**. Zaskakujące jest jednak, że mimo dostępności wielu innowacyjnych rozwiązań na rynku, **istnieje znaczna grupa firm, które jeszcze nie korzystają z tych usprawnień**.



Tomasz Kowalczyk - Wicedyrektor ds. Sprzedaży firmy Peoplephone Polska S.A. zauważa, że istnieje pilna potrzeba budowania nowych rozwiązań, dostosowanych do konkretnych potrzeb branży oraz promowanie istniejących narzędzi. Nasza firma, mając doświadczenie w dostarczaniu usług telekomunikacyjnych i rozwiązań dla windykacji telefonicznej, miała przyjemność wnieść swój wkład w przygotowaniu ankiety.

Z uwagi na fakt, że jesteśmy członkami Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami, nasze wsparcie w tym obszarze nie ogranicza się do ankiety, ale również doradzamy firmom we wdrożeniach rozwiązań do windykacji telefonicznej, dzieląc się wiedzą o dostępnych rozwiązaniach oraz informując o dobrych praktykach. Wyniki ankiety pozwoliły nam lepiej zrozumieć aktualne trendy i wyzwania w branży windykacyjnej.

Współpraca z Polskim Związkiem Zarządzania Wierzytelnościami otwiera nowe perspektywy dla naszego operatora VoIP, umożliwiając dostosowanie oferty do dynamicznie zmieniających się potrzeb sektora finansowego. Dzięki uczestnictwu w ankiecie zyskaliśmy cenne spojrzenie na oczekiwania i preferencje klientów w zakresie narzędzi telefonicznego dochodzenia wierzytelności, co pomoże nam lepiej dostosować nasze usługi do współczesnych wyzwań windykacyjnych.