

Étude de cas

Comment nous avons aidé un fournisseur d'énergie de détail à accroître son efficacité et à réduire ses coûts d'exploitation

Fondée en 1955 à Toronto, en Ontario, Impartition Bill Gosling est une société traditionnelle de gestion des comptes clients. Depuis, nous avons étendu nos activités au Royaume-Uni, aux États-Unis et aux Philippines, et exploitons maintenant huit bureaux dans le monde. Composé de près de 2 000 personnes réparties dans quatre pays, nous développons des solutions de communication avec la clientèle pour chaque étape du cycle de vie du client, du début à la fin.

Notre client est un fournisseur d'énergie pour les locataires du Royaume-Uni. Ils ont commencé comme une petite entreprise en démarrage pour combler une lacune dans le marché des services publics, cherchant à répondre aux besoins des propriétaires, des agents de location et des propriétaires de maisons.

Le fournisseur d'énergie a connu une croissance annuelle rapide, qui a été attribuée en grande partie à l'importance qu'il accorde à l'expérience client exceptionnelle. Entre 2014 et 2015, leurs revenus ont augmenté de plus de 42 %, tandis que leur clientèle a augmenté de 20 %.

Notre client a fait le Sunday Times Virgin Fast Track 100 en 2015, qui indique les entreprises qui connaissent la croissance la plus rapide au Royaume-Uni. En 2016, le groupe de consommateurs Lequel ? décrit notre client comme offrant une meilleure satisfaction à la clientèle que les six grands fournisseurs d'énergie du Royaume-Uni.

Impartition Bill Gosling— opérant sous le nom de Crédit International Allied (AIC) au Royaume-Uni — a commencé à travailler avec ce fournisseur d'énergie de détail en 2014. Notre client s'est fortement appuyé sur notre approche consultative pour élaborer de nouvelles stratégies de communication qui mettent principalement l'accent sur l'expérience des clients, tout en augmentant l'efficacité et en réduisant les coûts d'exploitation.

Le problème

- Notre client était relativement peu expérimenté dans l'élaboration de stratégies de communication de bout en bout qui s'adressaient à l'ensemble du cycle de vie du client.
- Ils ne pouvaient pas mettre en œuvre une stratégie de centre de contact axée sur le client avec seulement des ressources internes.
- Ils manquaient d'infrastructure et d'évolutivité pour lancer d'autres campagnes de vente, de service à la clientèle et de collecte par RVI ou par agent.

Notre solution

Infrastructure et évolutivité

En janvier 2014, Impartition Bill Gosling a commencé à fournir des solutions technologiques de RVI à l'étranger pour les rappels de paiement, ainsi qu'une équipe de cinq agents à temps plein pour

fournir des services de recouvrement par des tiers aux clients finaux/finaux.

Faisant confiance à notre organisation, notre client s'est appuyé sur nous pour des solutions fondées sur la RVI et des campagnes périodiques axées sur les agents afin de soutenir leurs efforts de vente, de service à la clientèle et de recouvrement, qu'ils n'ont pas été en mesure de gérer avec des ressources internes.

Impartition Bill Gosling emploie maintenant 40 personnes qui représentent 80 % des recouvrements externalisés de nos clients, y compris les arriérés anticipés de première et de tierces parties et les recouvrements tardifs de tiers.

Nous avons également ajouté des appels de bienvenue, des sondages sur la satisfaction de la clientèle et des services de lecture de compteurs basés sur la RVI (c.-à-d. sans agent), des services de repérage et de perception par des tiers, et d'autres campagnes de tiers afin d'accroître le processus de recouvrement standard avant que notre client n'engage des poursuites judiciaires.

Consultation

Notre client était ouvert à l'approche consultative d'Impartition Bill Gosling, ce qui a permis à notre équipe d'évaluer à la fois les communications internes entre les employés et les stratégies de communication avec les clients externes. Il en a résulté une réduction des coûts d'exploitation et une meilleure expérience des clients en raison de la réduction du temps moyen de traitement (AHT) des appels entrants et sortants.

Prestations

Nous continuons d'aider nos clients à évoluer parallèlement à leur rythme de croissance rapide, tout en veillant à ce que l'expérience client soit améliorée et ne soit jamais compromise. Nous recouvrons davantage de dettes, maximisant le rendement du capital investi du client et nous leur offrons plus de 60 ans d'expertise et de développement de l'infrastructure.

- Les collections ont connu une augmentation de 87 % par rapport à 2015, comparativement à une croissance de 20 % de notre clientèle.
- Dans les sondages sur la satisfaction de la clientèle, 82 % des clients étaient satisfaits de l'agent avec lequel ils ont parlé.
- Nous nous sommes montrés incroyablement adaptables et évolutifs en fonction de la croissance annuelle rapide de nos clients.
- Nous avons aidé nos clients à éliminer plus de 12 000 séances de clavardage en ligne par année, en collaboration entre notre équipe et leurs propres agents, ce qui a permis de réaliser des économies de 13 minutes par appel client tout en améliorant considérablement l'expérience client globale.

Téléchargez cette étude de cas pour apprendre un exemple de réussite de Bill

Gosling sur l'impartition des APR sur la révolution du traitement des paiements de PI



Rendre la vie meilleure un lien à la fois

Impartition Bill Gosling

55, rue Mulcaster

Bureau 600 Barrie

ON L4M 0J4, Canada

