



# Ongelmien ennaltaehkäisyä robotin avulla

Maritta Schavikin 18.4.2023



- Robotti lähettää ennen maksukehotusajoa kuukausittain tekstiviestin maksutilanteesta asiakkaille, joilla on vuokravelkaa korkeintaan yhden vuokran verran.
- Asiakas saa tietoa maksutilanteestaan, kun rästi on vielä kohtuullinen ja voi nopeasti reagoimalla välttää maksumuistismaksulta.
- Robotilla useita tehtäviä. Esimerkiksi kuukausittain listaa määräaikaaisilla sopimuksilla asumisen aloittaneista asiakkaista, joilla kertyy rästiä. Asiaan päästään reagoimaan ajoissa.

# Taustaprosessien tulee olla kunnossa

- Kaikki asiakasrajapinnassa työskentelevät suorittavat Sivakalla asumineuvojan koulutuksen saadakseen laajempaa näkökulmaa asiakasasioiden hoitoon
- Perintä on osa asiakaspalvelua.
- Robotille opetetaan samat tehtävät, kuin ihminen tekee asiaa tehdessään.

---

Pelkkä robotin hankinta ja tehtävän määrittely ei riitä, toimintaprosessien täytyy olla sellaiset, että asiaan liittyvät kontaktit voidaan käsitellä sujuvasti ja tarvittaessa ohjata esimerkiksi asumisneuvojalle.

---

Asiakkaan on helpompi sopia maksuista, kun yhteydenotto hankalaksi koetussa asiassa koetaan miellyttäväksi. Hyvä palvelu ratkaisee tässäkin!

---

Kokeilimme asiakkaiden tavoittelua myös iän perusteella ja haimme tietoa rästytyivistä nuorista -> tavoitettavuusongelma

**Kiitos!**