



Transcom

AI-powered outbound
Early Collection

CMMC Awards 2026

CHALLENGE

Early Collection potenziata dall'AI

Automazione dei solleciti outbound P30 e P60 sui mercati di Spagna e Italia.

CONTESTO

- Il nostro Cliente, una banca in forte crescita presente su più mercati europei, gestiva un volume elevato di solleciti outbound manuali e ripetitivi.
- Il ciclo di collection si articola in tre fasi — P30, P60 e P90 (30, 60 e 90 giorni di scaduto).
- Gli agenti erano assorbiti dai P30/P60, con poco tempo per i P90, dove il rischio è massimo.

P30

1° sollecito

AI Voicebot



P60

2° sollecito

AI Voicebot



P90

Sollecito finale

Agente umano



OBIETTIVI OPERATIVI

- Automatizzare i solleciti P30 e P60 con un voicebot AI conversazionale.
- Preservare i tassi di recupero, liberando gli agenti per i casi complessi.
- Avvio strategico sui mercati di Spagna e Italia con potenziale estensione futura ai mercati tedesco e austriaco.

Requisiti tecnici del cliente

Obiettivi per la soluzione di Early Collection automatizzata.

01



Dialing outbound automatizzato

Sostituire il dialing manuale con chiamate guidate dall'AI.

02



Servizio Early Collection

Gestione dei cicli di scaduto P30 e P60.

03



Coerenza di brand

Tono uniforme in tutti i reminder di pagamento.

04



Scalabilità on-demand

Gestione picchi di volume senza aumentare la headcount.

05



Focus di mercato e scalabilità

Soluzione scalabile con rollout iniziale su Spagna e Italia. Applicazione anche al canale InBound

La gestione del progetto

Un approccio per fasi per minimizzare i rischi ed estendere progressivamente l'ambito del progetto, garantendo un costante incremento della qualità.

01



Pianificazione

Costante allineamento tra i nostri esperti operativi e tecnici e il cliente per definire chiaramente gli obiettivi.

02



Progettazione e Test

Coinvolgimento del cliente per allineare i risultati attesi con il progetto.
Cicli iterativi di test sia automatici che human-guided.

03



Fase Pilot e Ottimizzazione

Rilascio della soluzione su un perimetro e volumi limitati.
Identificazione e risoluzione tempestiva di eventuali criticità.

04



Consolidamento e Verifica

Stabilizzazione della soluzione, con monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti e dei fattori chiave di successo.

05



Estensione e Miglioramento

Estensione dell'applicazione all'intero perimetro aziendale.
Monitoraggio ed evoluzione costante del sistema.

La soluzione: automazione autonoma con controllo umano

SOLUZIONE

- Il voicebot gestisce il 100% di 1° e 2° sollecito (P30/P60), con importi e scadenze personalizzati.
- Gestione autonoma entro regole predefinite: opzioni di piano, saldo o pagamento immediato.
- Escalation intelligente ("safety net"): trasferimento a un operatore per dispute o casi complessi.
- Agenti umani riallineati sui P90, dove la negoziazione esperta è critica.
- 0% di ripetizione errori grazie all'ottimizzazione istantanea via prompt.

CUSTOMER EXPERIENCE, CONTROLLO & COMPLIANCE



Trasparenza & Fiducia

Dichiarazione AI a inizio chiamata; tono naturale e coerente col brand.



Verifica dell'identità

Autenticazione del cliente (numero + nome / n. pratica) prima di condividere dati.



Human-in-the-loop

Warm Transfer immediato con Screen Pop dei dati verificati all'operatore.



Sicurezza & GDPR

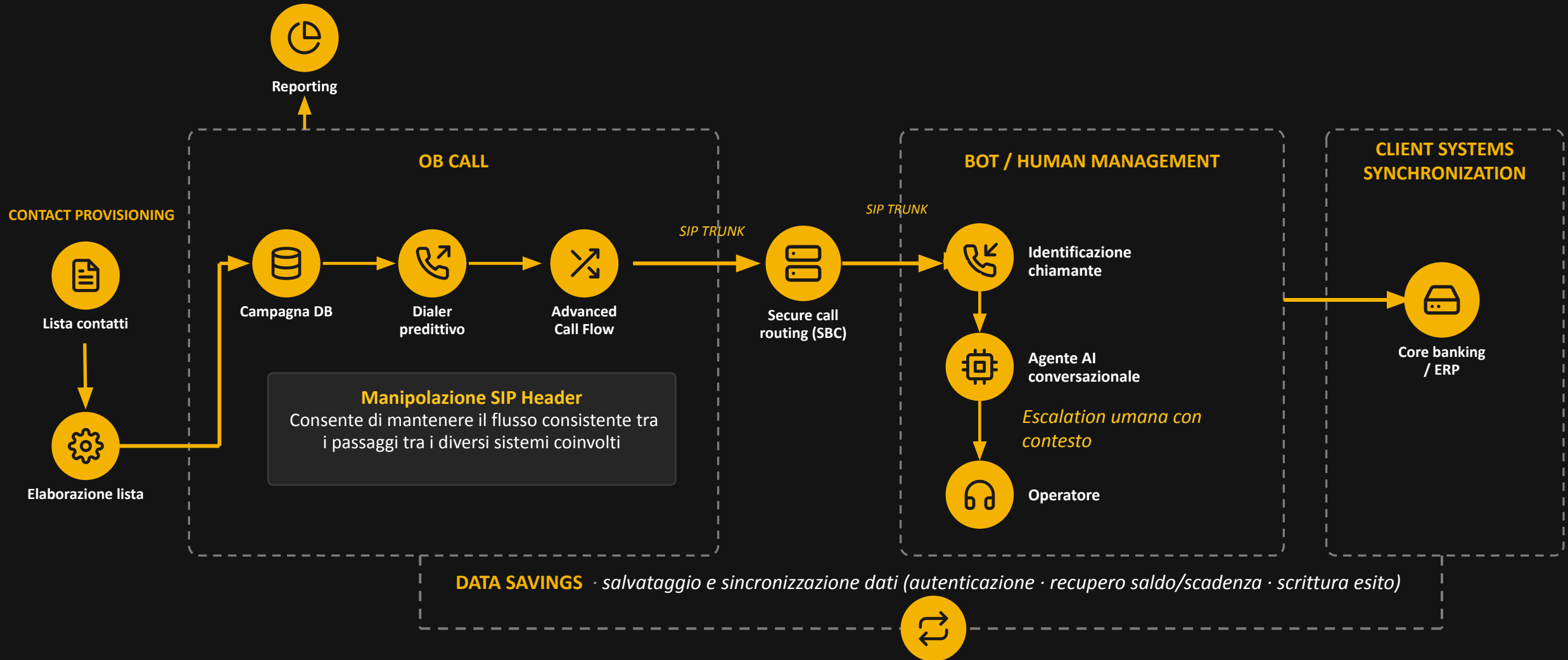
Piattaforma certificata (SOC 2, ISO 27001, GDPR, PCI DSS); dati in UE.

Architettura (1/2): il flusso logico della chiamata AI



Il voicebot gestisce autenticazione, informazioni sul debito e opzioni di pagamento; ogni esito viene registrato nel CRM.

Architettura (2/2): orchestrazione tecnica end-to-end



Il cliente fornisce la lista contatti; la piattaforma effettua le chiamate, autentica il chiamante, gestisce bot e operatore e sincronizza gli esiti con i sistemi del cliente.

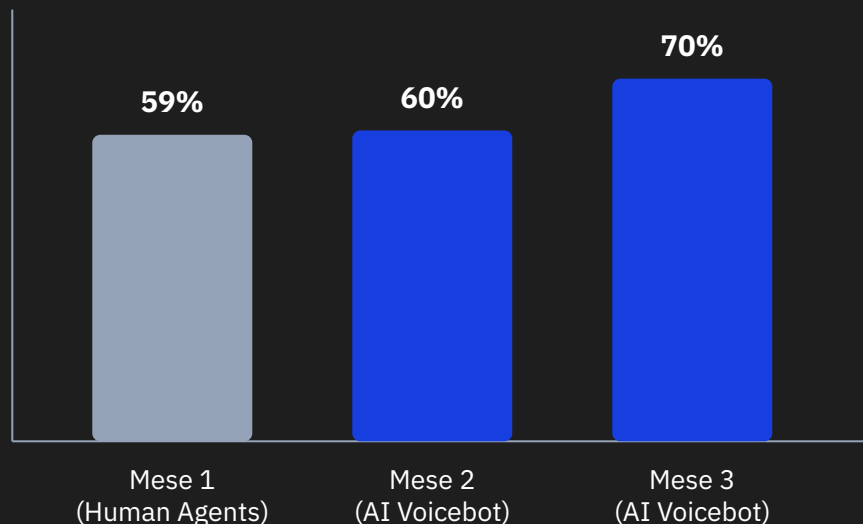
Risultati: +10 punti percentuali di recupero e 4x di efficienza

Riduzione dell'imbarazzo e Maggiore Gradimento

Nei solleciti di pagamento, i clienti preferiscono la neutralità e la riservatezza della voce automatizzata, che elimina il disagio emotivo dell'interazione umana mantenendo al contempo la certezza di poter richiedere l'operatore in qualsiasi momento.

Success rate: Agenti umani vs. AI Voicebot

Il voicebot ha superato gli standard di prestazione fissati dagli agenti umani già nel secondo mese, raggiungendo un tasso di successo del 70% nel terzo mese



70%

Success rate al terzo mese

AI Voicebot · +10 pt vs 59% agenti



4x

Efficienza operativa

Dialing parallelo automatizzato



0%

Errori ricorrenti

Fine Tuning continuo e ottimizzazione tempestiva via prompt



-75%

(pari a 120h)

Ore Human

40h vs 160h rispetto alla precedente gestione manuale

Transcom



CMMC Awards 2026