

# Case study

Robot zarządzający procesem  
ściągnięcia należności

## W skrócie

### Dla kogo realizowaliśmy projekt?

Międzynarodowa kancelaria prawna działająca na terenie Polski

### Co chcieliśmy osiągnąć?

Zoptymalizować proces windykacji należności

### Jak?

Poprzez analizę i automatyzację procesu windykacji

### Co udało się osiągnąć?

Proces windykacji należności został w znaczącym stopniu zautomatyzowany przy użyciu robota

## Z kim współpracowaliśmy?

Klient to międzynarodowa kancelaria prawna świadcząca usługi niemalże we wszystkich obszarach prawa. Posiada oddziały w kilkudziesięciu krajach na całym świecie.

## Z jakimi wyzwaniami mierzył się nasz Klient?

Dla dużej kancelarii prawnej wyzwaniem jest zapewnienie odpowiedniego zaplecza administracyjnego, czyli procesów back-office. Jednym z głównych takich procesów jest windykacja należności. W obliczu ciągłego rozwoju i zwiększania przychodów wyzwaniem dla Klienta stała się automatyzacja procesu windykacyjnego.

## Jak wcześniej działał proces?

1. Pozyskanie z systemu ERP danych o przeterminowanych płatnościach
2. Wysłanie trzech upomnień mailowych do klienta kancelarii, każde kolejne o coraz wyższym stopniu stanowczości
3. Kontakt telefoniczny z danym klientem
4. Skierowanie sprawy na ścieżkę formalną
5. Raportowanie wierzytelności szczególnie długo przeterminowanych
6. Bieżąca weryfikacja, czy w trakcie procesu nie dokonano płatności (w systemie bankowym) oraz zmiana statusu wierzytelności w przypadku uregulowania zadłużenia przez klienta

## Jak zoptymalizowaliśmy proces?

Zarekomendowaliśmy użycie rozwiązań klasy RPA, czyli Robotic Process Automation. RPA to nowoczesna technologia, która zmienia podejście do powtarzalnych procesów biznesowych dzięki przekazaniu automatowi do wykonania szablonowe i powtarzalne procesy, dając pracownikom możliwość skupienia się na istotnych czynnościach.

## Jak proces wygląda obecnie i jakie osiągnięto korzyści?

1. Zautomatyzowanie poboru danych o zaległych płatnościach z systemu ERP i systemu bankowego
2. Bieżąca weryfikacja danych kilka razy dziennie, w godzinach wynikających z sesji Elixir
3. Cykliczne wysyłanie do account managerów zestawień statusów płatności ich klientów z wymuszeniem podjęcia decyzji o ewentualnym rozpoczęciu procedury ściągania wierzytelności
4. Wysyłka wiadomości mailowych do klientów oraz archiwizacja reakcji lub informacji o braku reakcji klientów
5. Powiadamianie pracowników Działu Windykacji o efektach wykonania procedur i wskazanie wierzytelności, które powinny zostać poddane procedurze telefonicznej realizowanej przez pracowników Działu Windykacji (potencjał w zakresie wprowadzenia botów telefonicznych)
6. Weryfikacja, czy pracownicy Działu Windykacji zrealizowali próbę kontaktu telefonicznego
7. Przygotowywanie wstępnych wersji pism formalnych (do weryfikacji i zatwierdzenia przez pracowników merytorycznych)
8. Raportowanie bieżącego stanu wierzytelności do Zarządu, a także wysyłka raportów o szczególnie długo zaległych wierzytelnościach do centrali firmy