

Qualco UK: Στρατηγική συνεργασία με την Thames Water στο Ηνωμένο Βασίλειο

Στόχος η ενίσχυση της σχέσης με τους πελάτες και η στήριξη βιώσιμων λύσεων οικονομικής διαχείρισης μέσω προηγμένης τεχνολογίας

Στη σύναψη στρατηγικής συνεργασίας με την **THAMES WATER UTILITIES LIMITED (Thames Water)**, τον μεγαλύτερο οργανισμό ύδρευσης στο Ηνωμένο Βασίλειο, που εξυπηρετεί 16 εκατομμύρια πελάτες στο Λονδίνο και την περιοχή του Thames Valley, προχώρησε η **Qualco UK Ltd, θυγατρική του ομίλου Qualco**. Η συμφωνία που εντάσσεται στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής διεθνούς ανάπτυξης του **ομίλου Qualco**, έχει ως στόχο την ουσιαστική ενίσχυση της σχέσης με τους πελάτες, τη βελτίωση της οικονομικής διαχείρισης και την αναβάθμιση της λειτουργικής αποδοτικότητας του οργανισμού μέσω της αξιοποίησης τεχνολογικά προηγμένων λύσεων.

Στο πλαίσιο του ευρύτερου ψηφιακού μετασχηματισμού της, η **Thames Water** αναβαθμίζει τον τρόπο επικοινωνίας με τους πελάτες της, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη διαφάνεια και την εξυπηρέτηση. Για την υποστήριξη αυτού του εγχειρήματος, η εταιρεία, μέσω της **Qualco**, επενδύει σε προηγμένες τεχνολογίες και analytics που διασφαλίζουν τη δίκαιη και συνεπή μεταχείριση των πελατών, ενώ παράλληλα ενισχύουν την ανθεκτικότητα και τη βιωσιμότητά της σε βάθος χρόνου.

Μετά από μια επίσημη, ενδεδειγμένη διαδικασία υποβολής προσφορών και φάσης διαπραγματεύσεων με πλήθος συμμετεχόντων, η **Thames Water** επέλεξε την πλατφόρμα λογισμικού της **Qualco, QCR**, για τη διαχείριση των απαιτήσεων και την αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων. Η λύση είναι ενσωματωμένη στην πλατφόρμα **Qualco ExtraCollect**, η οποία επιτυγχάνει τη βέλτιστη κατανομή των υποθέσεων στους κατάλληλους εξωτερικούς συνεργάτες, μεγιστοποιώντας τα ποσοστά ανάκτησης και διασφαλίζοντας μια απόλυτα δομημένη και αποδοτική διαχείριση. Σημειώνεται ότι μέχρι σήμερα, μέσω αυτής της πλατφόρμας, η **Qualco UK** υποστηρίζει **22 εταιρείες** και διαχειρίζεται χαρτοφυλάκια άνω των **£10 δισ. στη βρετανική αγορά πιστώσεων**, εξαιρουμένης της Thames Water.

Η πλατφόρμα της **Qualco** παρέχεται ως plug-and-play λύση, πλήρως εναρμονισμένη με τη βασική υποδομή τιμολόγησης της **Thames Water**, ενώ η Atos προσφέρει εξειδικευμένη τεχνογνωσία ενσωμάτωσης SAP, διασφαλίζοντας την πλήρη συμβατότητα με την επιχειρησιακή αρχιτεκτονική του οργανισμού. Η λύση αυτή αντικαθιστά τα παλαιότερα συστήματα, προσφέροντας δυνατότητες που επιτρέπουν την άμεση ιεράρχηση προτεραιοτήτων και την αυτοματοποίηση των ροών εργασίας. Παράλληλα, στο πλαίσιο του έργου, αναμένεται να εφαρμοστούν προγνωστικά μοντέλα με στόχο μια πιο προσωποποιημένη προσέγγιση των πελατών.

«Η πρωτοβουλία αυτή αποτελεί μέρος της ευρύτερης στρατηγικής μας για τη βελτίωση της στήριξης που προσφέρουμε στους πελάτες μας, ειδικά όσον αφορά εκείνους που αντιμετωπίζουν οικονομικές προκλήσεις», δήλωσε η **Nina White, Director of Income της Thames Water**. «Επενδύοντας σε σύγχρονες, τεχνολογίες, ενισχύουμε την ισότιμη μεταχείριση, τη διαφάνεια και την αποδοτικότητα σε κάθε πτυχή της δραστηριότητάς μας».

«Είμαστε υπερήφανοι που συνεργαζόμαστε με την Thames Water σε ένα πρόγραμμα που συνδυάζει τεχνολογία, επιχειρησιακή ικανότητα και κανονιστική συνέπεια με στόχο να ανταποκριθούμε σε ένα από τα πλέον απαιτητικά περιβάλλοντα εξυπηρέτησης πελατών του Ηνωμένου Βασιλείου», ανέφερε ο **Σπύρος Ρέτζεκας, Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος του ομίλου Qualco.**

«Η δίκαιη μεταχείριση των πελατών αποτελεί βασική επιχειρησιακή προτεραιότητα», δήλωσε ο **Christian Jacob, Γενικός Διευθυντής της Qualco UK.** «Η συνεργασία αυτή στηρίζει την Thames Water στην ενίσχυση της σχέσης με τους πελάτες της μέσω σύγχρονων διαδικασιών λήψης αποφάσεων που βασίζονται στην ανάλυση δεδομένων, παρέχοντας παράλληλα, τη λειτουργική αποδοτικότητα, τη διαφάνεια και τον έλεγχο που απαιτούνται σε ένα αυστηρά ρυθμιζόμενο περιβάλλον».