Warszawa, 29.11.2023 r.

**FIRMY MAJĄ CORAZ WIĘKSZE PROBLEMY, NIE TYLKO Z NIEZAPŁACONYMI FAKTURAMI**

**Zatory płatnicze i nieuregulowane wierzytelności, które stanowią już 84 mld zł, to coraz większe wyzwanie dla polskich przedsiębiorstw. Sytuację dodatkowo pogarsza słabnący popyt, rosnące lawinowo koszty, ciągle zmieniające się przepisy, biurokracja oraz Polski Ład. Jak pokazują najnowsze badania, nieuregulowane płatności są problemem dla co czwartej firmy w naszym kraju. Jednak w przypadku małych firm, możemy mówić o prawdziwym dramacie. Obecnie ponad 70% niewielkich przedsiębiorstw boryka się z problemem niezapłaconych faktur. Aby poprawić płynność finansową, biznesy coraz częściej sięgają po technologię, w tym sztuczną inteligencję.**

Ostatnie miesiące nie należą do najłatwiejszych dla większości firm w naszym kraju. Załamujący się popyt krajowy, a także gasnący eksport, niekorzystne przepisy wprowadzone przez tzw. Polski Ład, rosnąca biurokracja od kilku lat, brak stabilizacji czy niepewność jutra, powodowana wojną za naszą wschodnią granicą, a do tego rosnąca lawinowo koszty. Całości dość ponurego obrazu, dopełnia problem zatorów płatniczych. W efekcie, wiele firm zaczyna widzieć ciemne chmury na horyzoncie, a niektóre z nich upadają, zostawiając niespłacone długi. Od stycznia do czerwca 2023 r. niewypłacalność ogłosiło aż 2 528 przedsiębiorstw. To praktycznie tyle samo, ile w ciągu całego ubiegłego roku, kiedy bankructwo ogłosiło 2752 firm. Tylko w samym sierpniu br., do sądów trafiło 234 wnioski o rozpoczęcie procedury upadłości, a 24 biznesów upadło.

**Tradycyjne i nowoczesne podejście do problemu**

Biznesy próbują radzić sobie z tymi wyzwaniami na dwa sposoby, korzystając z różnych narzędzi finansowych, w tym z windykacji czy faktoringu lub też wykorzystują innowacyjne technologie, z AI i konwersacyjnymi botami na czele.

Wartość wierzytelności, w ramach faktoringu, osiągnęła w 2023 r. kwotę 84 mld zł, co oznacza wzrost na poziomie 20 proc. w stosunku do poprzedniego roku. Z kolei, liczba sprzedanych faktur wzrosła o 10 proc. rdr, wynika z danych NFG i GUS. Na problem z niezapłaconymi fakturami wskazuje już 26% przedsiębiorstw w naszym kraju. W przypadku tych najmniejszych, już trzy na cztery firmy deklarują, że mają zatory płatnicze.

W celu odzyskania należności wiele firm szuka innowacyjnego narzędzia technologicznego, by zoptymalizować pracę działu księgowości, ponieważ za dużo czasu zajmuje im przypominanie kontrahentom o niezapłaconych fakturach. W związku z tym, firmy chcą skutecznie zautomatyzować ten proces i dlatego wybierają voiceboty AI. Inteligentni asystenci głosowi zapewniają sprawną automatyzację rutynowych zadań, także tych występujących w ramach działu księgowego czy finansowego. Mogą obsługiwać także komunikację z klientami czy wierzycielami, tak samo skutecznie jak pracownicy. Co ważne, dzięki wykorzystaniu rozwiązań SaaS-owych, są to narzędzia dość szybko aplikowalne oraz relatywnie tanie.

**W praktyce**

- *Leroy Merlin szukał nieskomplikowanego rozwiązania, dlatego stworzyliśmy stosunkowo prostego voicebota o imieniu Patrycja, który miał dzwonić do wybranych kontrahentów z przypomnieniem o płatności. Voicebot zapewnia nie tylko prostą informację – dba także o to, by komunikacja była zrozumiała. Jeśli odbiorca ma dodatkowe pytania lub wątpliwości, może je wyrazić, a Patrycja to zrozumie, zapisze i poinformuje rozmówcę, co dalej robić.* – mówi Bartosz Malinowski, Head of Voicebots Departmant w APIFONICA.com. - *Takie działanie pozwala ograniczyć czas pracy naszego klienta, poświęcony na kontaktowanie się z dłużnikami. -*  dodaje Malinowski z APIFONICA.com.

Jeśli voicebotowi nie uda się skontaktować z rozmówcą, Patrycja wysyła wiadomość tekstową z informacją o zaległej płatności. W ten sposób nawet osoby, które nie odbiorą, otrzymują powiadomienie. Wykonanie tych wszystkich działań, zajęłoby pracownikom Leroy Merlin co najmniej kilka godzin pracy dziennie. Dzięki wykorzystaniu innowacyjnego narzędzia, inteligentny voicebot APIFONICA robi to w kilka minut, oszczędzając zarówno czas, jak i pieniądze firmy. Co więcej, bot konwersacyjny AI jest bardzo dobrze wyszkolony, by rozumieć ludzi w trakcie naturalnej rozmowy, dzięki czemu dba o pozytywne doświadczenia kontrahentów.

- *Mogę zdecydowanie potwierdzić, że jesteśmy zadowoleni z wyników działania voicebota APIFONICA.com. Po pierwsze, zdejmuje on z barków naszych pracowników, którzy wcześniej wykonywali te zadania, duże obciążenie. Po drugie, słyszymy od naszych klientów o ich pozytywnych doświadczeniach związanych z wykorzystanie inteligentnego asystenta głosowego AI. -* mówi Anna Uklańska, Senior Process and Automation Manager w Leroy Merlin.

Wbrew powszechnemu przekonaniu, voiceboty nie muszą oznaczać wysokich kosztów wdrożenia i obsługi, ani długiego czasu wdrożenia. Między innymi dzięki temu, są narzędziem coraz popularniejszym na rynku. - *Koszt obsługi naszego voicebota, w przeliczeniu na tysiąc przetworzonych połączeń miesięcznie, waha się od 0,2 do 0,6 zł za połączenie, w zależności od złożoności zastosowanego rozwiązania i wybranego pakietu* – mówi Bartosz Malinowski, head of Voicebot Department w APIFONICA.com. - *Co więcej, uruchomienie nasze konwersacyjnego bota AI nie zajmuje dużo czasu. Przykładowo, nawet w ciągu kilku dni roboczych* - dodaje Malinowski z APIFONICA.

\*\*\*

O APIFONICA

Rozwiązania Apifonica pomagają firmom zautomatyzować komunikację w działach HR, sprzedaży, finansów i obsługi klienta. Rozwiązania te można dostosować do każdej skali działalności i specyfiki firmy: od podstawowej automatyzacji powiadomień głosowych i tekstowych po kompleksowe rozwiązania w pełni zintegrowane z systemem IT, wyposażone w Voicebota napędzanego przez sztuczną inteligencję, inteligentne raportowanie i automatyzację przepływu pracy.