



¿Qué es?

Nuestra solución integral de cobranzas es una plataforma cuyo objetivo es la disminución de retrasos en los pagos, para ello basamos nuestras estrategias en recuperar más, con menor costo y con una visión 360 del cliente que asegurar la mejor experiencia.

¿Qué hace?

La herramienta se basa en nuestro conocimiento de machine learning y busca entender el comportamiento de pago de un cliente, dependiendo del cuál se direccionan diferentes acciones. Se definen reglas con modelos estadísticos y la mejor combinación de acciones para cada tipo de cliente moroso.

Dichas acciones son originadas y procesadas desde nuestro módulo de campañas que permitirá diseñar un set de actividades automáticas real time o bien semi automáticas. Ejemplo de ellas son:



Envío de email de recordatorio de pago o link de pago ante determinado evento (primer vencimiento temprano).



Envío de SMS de recordatorio de pago o link de pago ante determinado evento (primer vencimiento temprano).



Generación de base de datos para realizar una campaña telefónica de mora.



Diferentes campañas que son ejecutadas por única vez.



Diferentes campañas que recorren un customer journey.

Adicionalmente nuestro módulo de campañas puede integrarse con Chatbots, WhatsApp, Facebook Messenger, Voicebots y otros medios digitales para las acciones de cobranzas automáticas.

Todas estas acciones están seteadas configuradas e integradas en nuestro módulo de flujos BPM, en el cual se modelan todos los procesos de cobranzas, nuestro módulo permite integrar el proceso con diferentes actores o grupos de interés que participen en las estrategias de contacto con el cliente, podemos integrarnos fácilmente con un estudio de cobranzas, abogados que gestionen clientes en situación judicial, etc.

Ventajas Competitivas



Gestión de cartera de deudas más eficiente por la implementación de modelos estadísticos y machine learning.



Realización de scoring y segmentación de clientes



Integración con canales de contacto con el cliente.



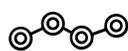
Identificación del mejor canal de contacto según el tipo o segmento del cliente.



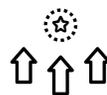
Integración con grupos de interés participantes durante todo el proceso. (Contact centers de cobranzas, estudios jurídicos para casos judiciales y extra judiciales).



Aplicable para Personas Físicas como Personas Jurídicas.



Acciones establecidas para todas las etapas de cobro, desde la mora temprana hasta los deudores en proceso extrajudicial.



Estrategia de incentivos y coaching sistematizados para los agentes de cobranzas.



La mejor experiencia del cliente

Beneficios para el cliente



Aumento del recupero de deuda.



Reducción de la tasa de churn por falta de pago



Mejora del clima laboral.



Mejora en el ROI de diferentes segmentos de cliente.

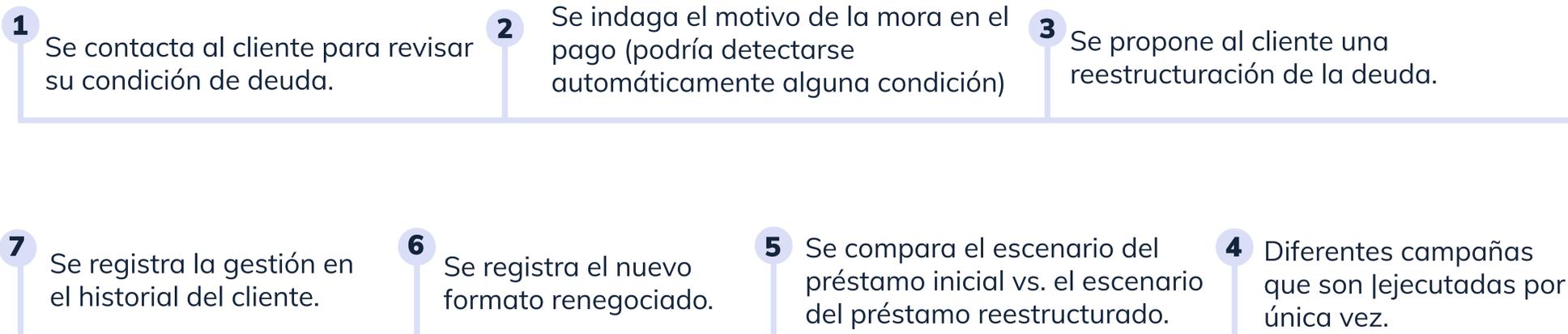


Mejora del índice de satisfacción relacionado al proceso de cobranzas.



Un ejemplo...

Un ejemplo de proceso modelado de contacto telefónico con el cliente sería el siguiente:



Llegados a este punto es muy importante destacar que todas las actividades mencionadas anteriormente están basadas en una estrategia omnicanal y de visión de cliente 360. Con nuestra ficha del cliente moroso se podrán realizar todas las acciones necesarias desde un mismo módulo, sin la necesidad de abrir más sistemas que complejicen el accionar del agente de cobranzas.

En la misma se podrán identificar rápidamente, entre otras cosas:

- Datos del cliente
- Relaciones del cliente
- Documentación (archivos, gestor documental)
- Historial
- Productos
- Estado del cliente (mora temprana, tardía, extra judicial, incobrable)
- Acciones pendientes de realizar con el cliente (call to actions)

Con la agenda inteligente de planificación el agente de cobranzas tendrá disponible su agenda, el top 10 de actividades que debe desarrollar priorizadas por el algoritmo de asignación.

Finalmente, nuestra solución cuenta con el módulo de Sistemática de Cobranzas, el cual pone el foco en el agente de cobranza y su performance, ayudándolo a cumplir los objetivos y de esa manera mejorar la tasa de recupero y el churn. En el módulo de Sistemática de Cobranzas se desarrollan las siguientes actividades:



Administración y gestión de Objetivos relacionados a recuperaciones.



Incentivos para agentes de cobranzas por cumplimiento de objetivos de recuperación.



Oportunidades relacionadas a la cobranza.



El agente de cobranzas cuenta con tareas específicas asignadas (gestión de clientes) para alcanzar los objetivos de recuperación.