

Hacia un Modelo Inteligente de Gestión

Foros Fenalco

Gestión Estratégica del Ciclo de Cartera en el Sector
Comercial, Industrial y de Servicios

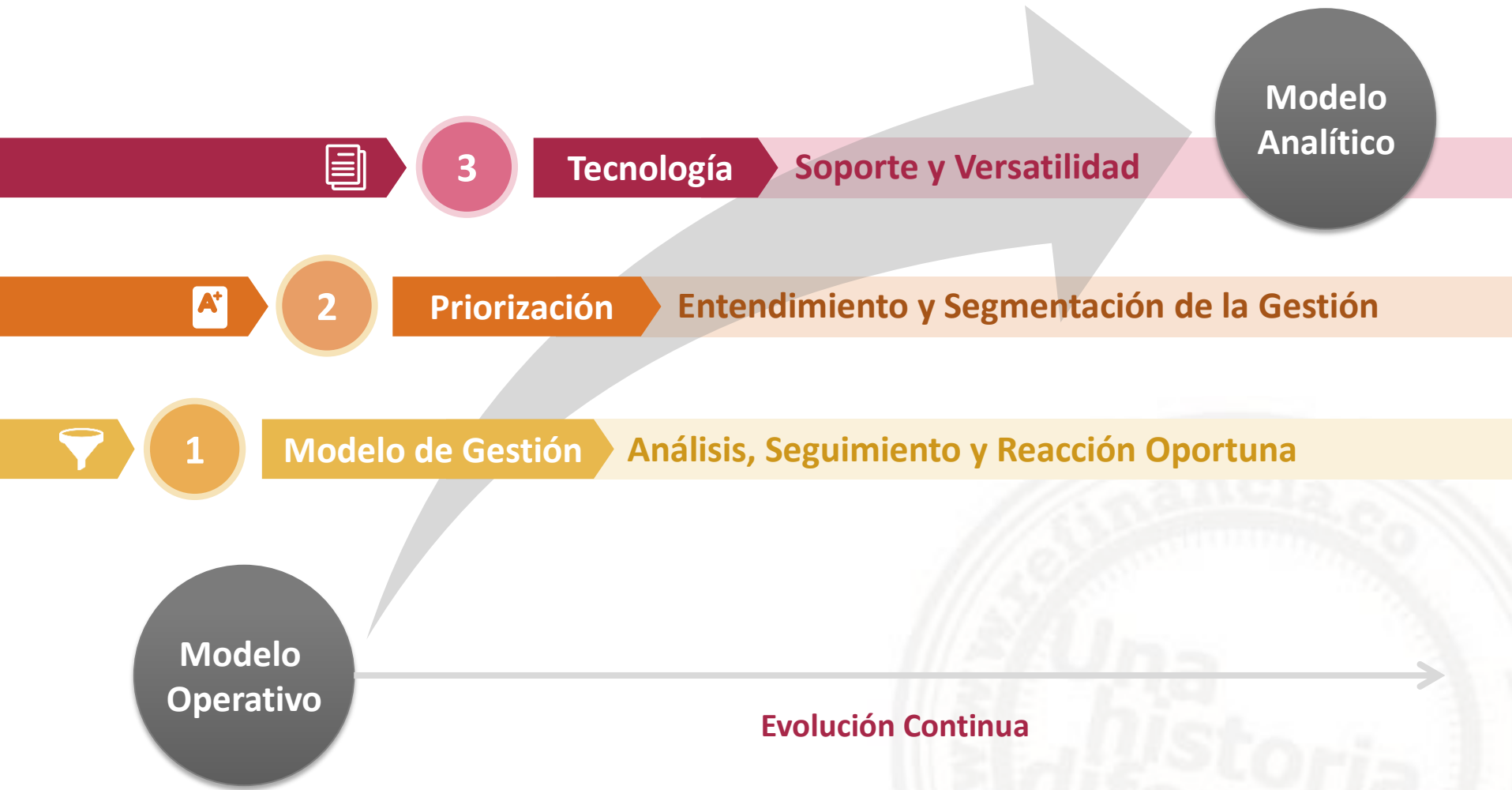
23 de Febrero de 2016



LA RECUPERACIÓN SE SUSTENTA EN UN MODELO OPERATIVO CON GRANDES LIMITACIONES ...

	¿Por qué?	¿Cómo?	Limitaciones
BARRIDO EXTENSIVO	Maximizar la oportunidad de recuperación	✓ Overcapacity ✓ Listas de barrido prolongadas	X Costos Adicionales X Tiempos de gestión No-Efectiva
METRICAS ESTÁNDAR	Realizar seguimiento a la gestión del portafolio	✓ Seguimiento por indicadores de barrido (Gestiones, RPC's)	X Falta de enfoque a resultados de recaudo X Perdida de oportunidad de reacción
INFORMES OPERATIVOS	Control sobre la gestión de cada cuenta	✓ Informes de gestiones históricas de cada cliente	X Acumulación de información X Operatividad adicional

...QUE REFINANCIA HA VENIDO EVOLUCIONANDO HACIA UN MODELO ANALÍTICO SOPORTADO EN TRES PILARES...



EN PRIMER LUGAR, UN MODELO EN EL QUE SE TIENE EN CUENTA LA SITUACIÓN ESPECÍFICA DE LOS CLIENTES, PARA DEFINIR EL TIPO DE GESTIÓN



1

MODELO DE GESTIÓN

Comercial

Gestión enfocada a comunicación y soluciones de acompañamiento

Servicio

Gestión de recordación de pagos y seguimiento

Atención Especializada

Gestión de entendimiento de la situación y ofrecimientos especializados

Localización

Gestión de búsqueda de información y contacto multicanal

Nuevos

- Recordación de Pago
- Recordación de Condiciones
- Cobranza de Contención
- CNT

Negociaciones Caídas

- Grupos Especiales de Contención
- Gestión Multicanal
- Recordación de Negociación

Renuentes

- Descuentos Especializados
- Productos Especializados
- Cambio en Estilos de Negociación

No Contactados

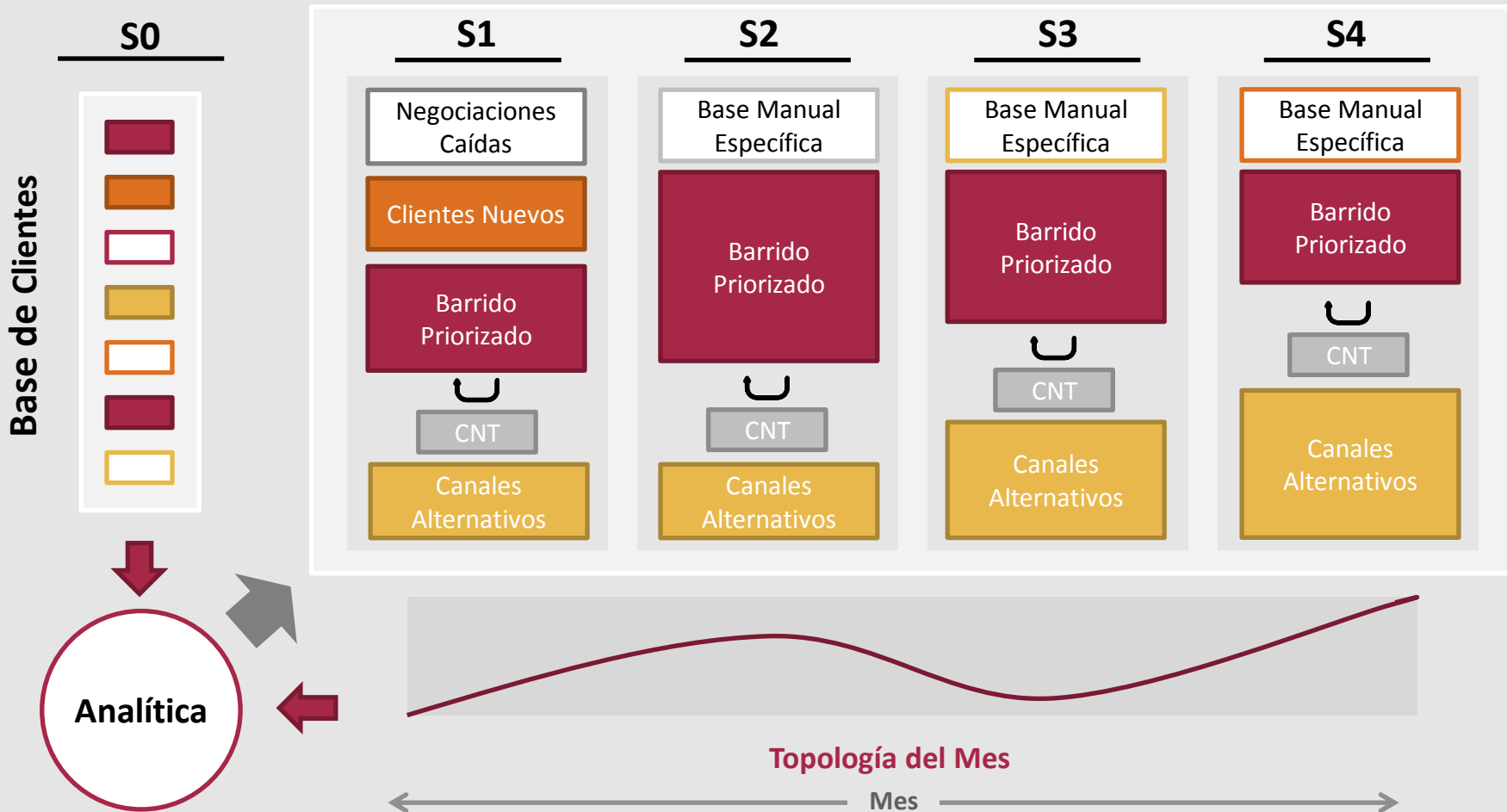
- Gestión multicanal
- Compra de Información
- Barrido de Teléfonos

...APOYADO EN ESTRATEGIAS FLEXIBLES AJUSTADAS A LA REALIDAD DEL MOMENTO....



1

MODELO DE GESTIÓN

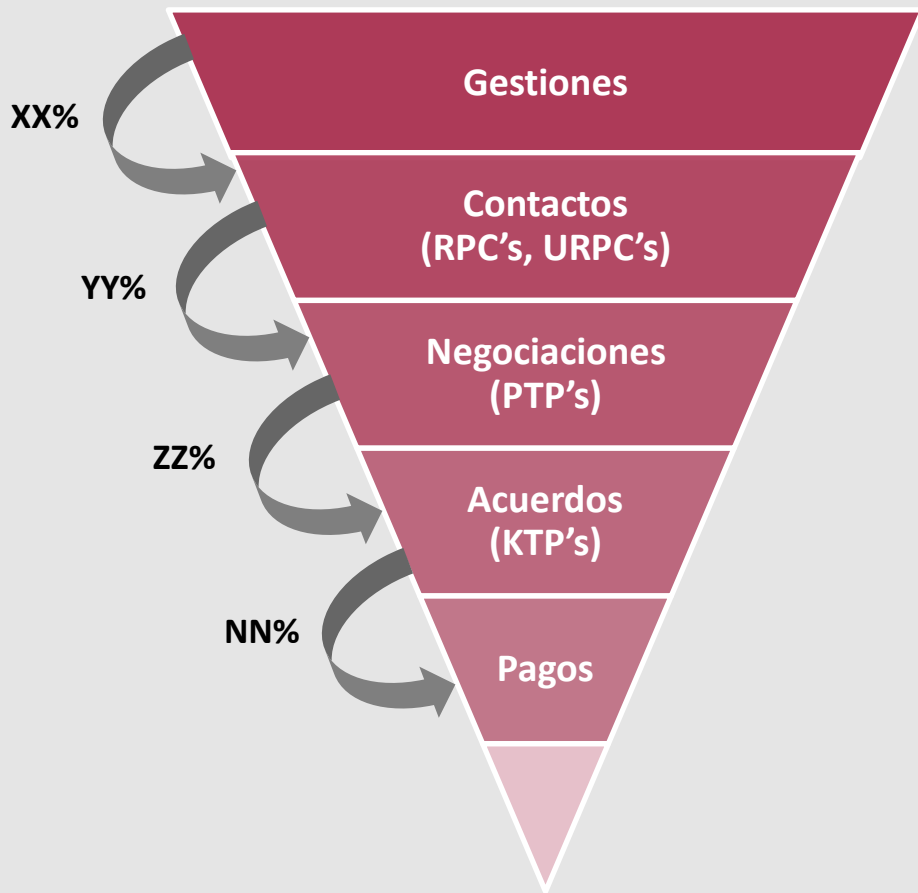


CON SEGUIMIENTO SOPORTADO EN UN EMBUDO DE TASAS DE CONVERSIÓN



1

MODELO DE GESTIÓN



Iniciativa	Estrategia
Barrido	Barrido Escalonado
	Negociaciones Caídas
	Lista Localizados
	Listas Flexibles
Gestión Sábados	Reparto Manual
CNT	Control Desfases
	IVR
Fuerza Comercial	Bonos de Cumplimiento
	Entrenamiento Adicional

Y UNA ADECUADA Y OPORTUNA DIFUSIÓN Y VISUALIZACIÓN ...

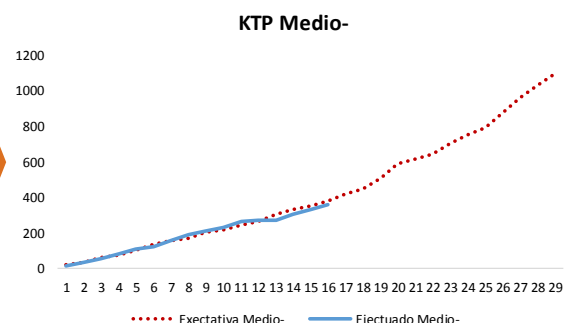
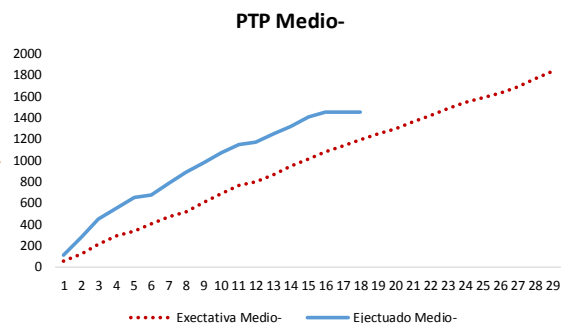
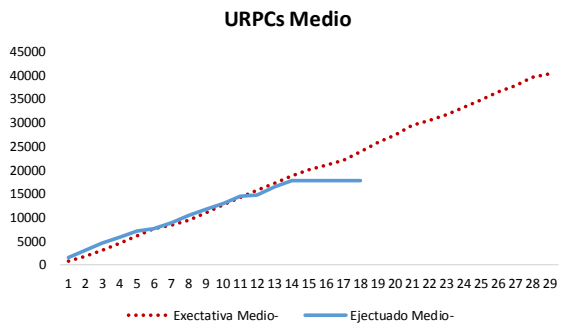


1

MODELO DE GESTIÓN

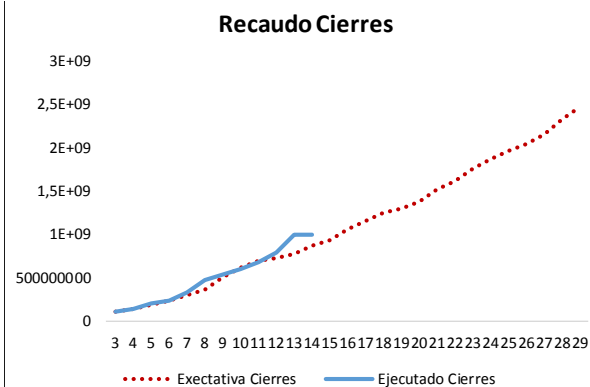
Seguimiento de tasas de conversión

Resumen embudo cierres

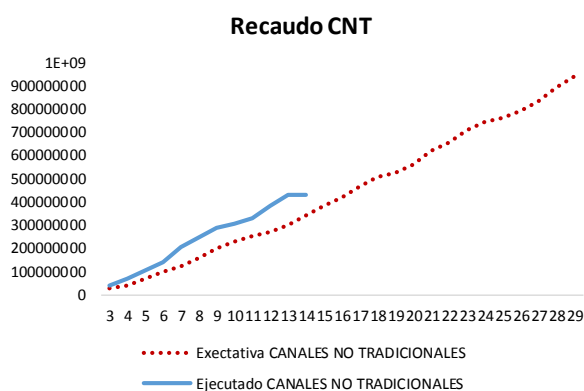


Seguimiento del recaudo por canales

Cierres



Canales no tradicionales



LA GESTIÓN SE POTENCIALIZA CON UN MODELO DE PREDICCIÓN ...



2

PRIORIZACIÓN

Probabilidad de Pago

Variables Demográficas

Variables de Colocación

Variables de Gestión

Clientes priorizados y agrupados

X

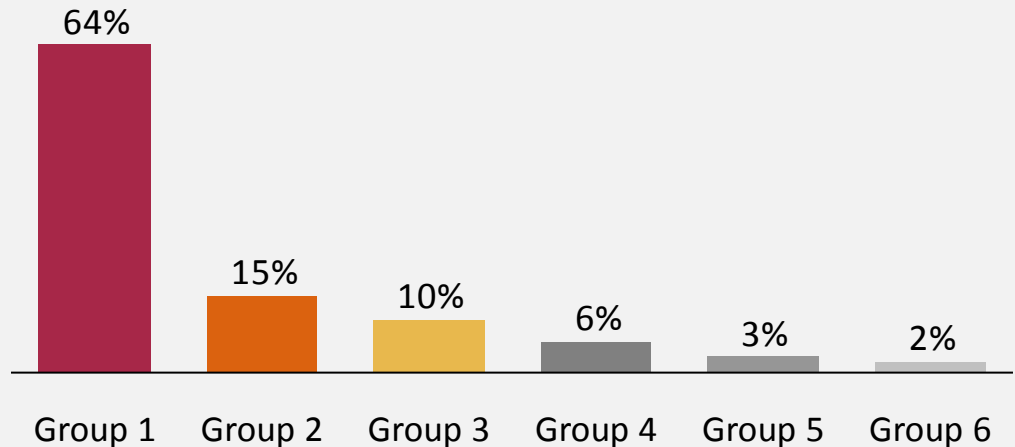
Valor Obligación

X

(1 - %Descuento Asociado)

Score - Ilustrativo

Porcentaje sobre recaudo esperado

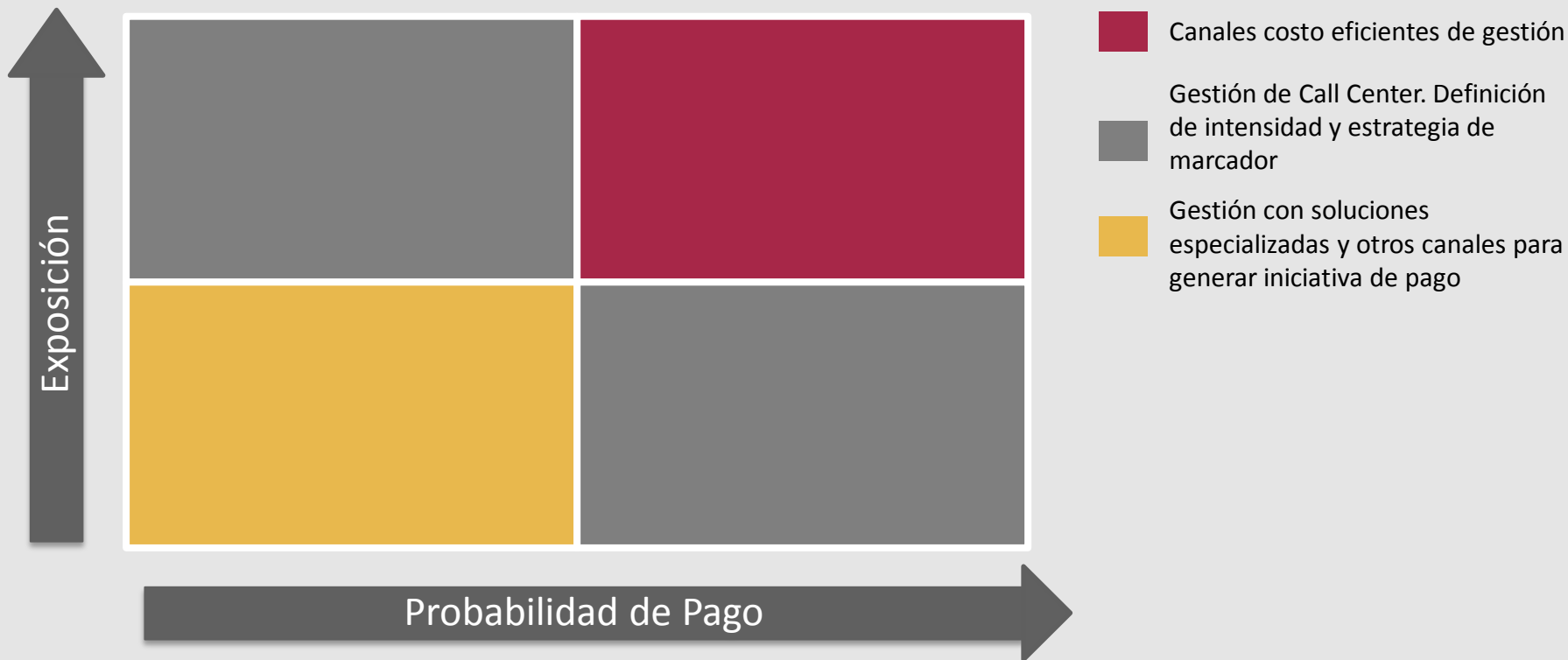


QUE RESULTA EN TÁCTICAS DIFERENCIALES SEGÚN LA PROBABILIDAD DE PAGO Y EXPOSICIÓN DE LOS CLIENTES



2

PRIORIZACIÓN



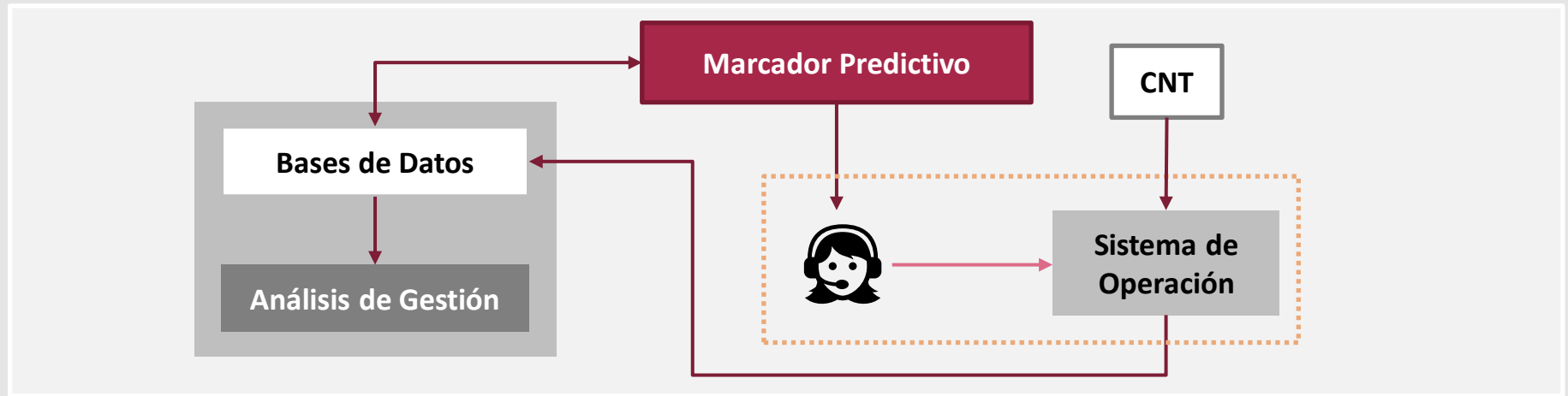
...POR ULTIMO, EL TERCER PILAR-TECNOLOGÍA- PERMITE LA INTEGRACIÓN EFICIENTE DE LA PRIORIZACIÓN Y LA GESTIÓN



3

TECNOLOGÍA

Versatilidad Tecnológica



Flexibilidad

- Selección de tipos de marcación según la necesidad de operación (Predictiva, Progresiva, Manual)
- Generación de filtros en las listas que permitan enfocar la gestión a un segmento específico
- Creación de listas paralelas para una marcación combinada

Rendimiento

- Control de la velocidad de barrido y número de remarcaciones según los resultados de gestión
- Variación en el número de reciclajes de las listas según los niveles de penetración logrados
- Seguimiento de la gestión de los asesores

....LOS RESULTADOS SON PROMISORIOS ...

