

CASO DE ÉXITO

Gestión de morosidad



Industria:
Sector financiero

Sumario:

Con Apia, Bandes logró realizar una gestión eficiente de los clientes con morosidad, recuperando el máximo de la deuda generada en el menor tiempo posible.

Beneficios:

• Reducción de costos operativos

La gestión referente a morosos se realiza en forma eficiente y ordenada. El gestor debe dedicar menos tiempo a estas tareas, pudiendo utilizar el tiempo ganado en otras acciones. En definitiva, menos empleados pueden cumplir la misma tarea.

• Reducción de pérdidas

El sistema disminuye el número de morosos y de los incobrables. Además, permite cobrar las cuotas en tiempo y forma. El sistema recupera el máximo posible de la deuda generada.

• Mejor integración

Con la herramienta se puede integrar fácilmente el sistema central de operaciones con el seguimiento de morosos, redundando en un mejor control de las tareas. Además, unifica las políticas de cobranza y de crédito.

La gestión de los morosos es muy importante para cualquier gran compañía debido al monto de clientes y a la información que administra. Los bancos están expuestos a esta situación todos los días. Apuestan a otorgar créditos a sus clientes pero corren el riesgo de que éstos no cumplan con sus obligaciones.

Bandes, el principal banco de Venezuela, implementa Apia con el objetivo de resolver su problemática en la gestión de morosidad de los clientes.

PROBLEMA

Actualmente, las instituciones financieras mantienen un compromiso con sus clientes. Sienten la necesidad de brindarles una gama de productos y servicios cada vez más flexibles y con un conjunto mayor de ventajas. No contar con estos planes generaría una pérdida de clientes, los cuales, en busca de nuevos beneficios, procurarían otras instituciones.

Sin dejar de atender esa situación, los bancos no pueden olvidar de realizar tareas básicas para su mantenimiento como la gestión de la morosidad y el cobro de las cuotas de sus clientes.

Por lo general, los bancos emplean gestores que son los encargados de realizar el seguimiento a los morosos. Sin embargo, muchas veces las entidades financieras se ven obligadas a tercerizar este tipo de tareas y a contratar a otras empresas, debido a la cantidad de tiempo que se requiere y a la dificultad que presenta el cobro real de las cuotas.

Por estos motivos, Bandes decide implementar la herramienta Apia, para realizar un seguimiento más eficiente de los morosos.

Los objetivos de la implementación fueron los siguientes: reducir al máximo la cantidad de morosos, cobrar en el menor tiempo posible las obligaciones impagas, simplificar la tarea de los gestores ayudándolos a mantener un seguimiento más eficiente y evitar la contratación de otras empresas.

Apia lleva el control de la cantidad de clientes por gestor y del monto de deuda que tienen y les asigna acciones de acuerdo a su perfil y a la cartera de clientes. Esto permite racionalizar la carga de trabajo que cada gestor pudiera tener, reasignando, en caso de que fuera necesario, cuentas pendientes de gestión.

SOLUCIÓN

Apia creó la solución "Bitácora", que fue especialmente desarrollada para el seguimiento racional y sistemático de las obligaciones impagas con riesgo de morosidad. Apia es una poderosa herramienta que le permite, a las organizaciones que conceden créditos de cualquier tipo, reducir al máximo el índice de morosidad y cobrar en el menor tiempo posible las obligaciones impagas. Además, permite obtener significativas mejoras en las gestiones de Cobro y Riesgo.

Simplificar la tarea

La tarea de los gestores consistía en notificar al moroso sobre el estado de su deuda. Estos gestores no contaban con un sistema definido que les recordara las acciones a ejecutar.

A través de la implementación de Apia, se automatiza la gestión. Apia está diseñada para generar múltiples notificaciones automáticas, como avisos de llamados, avisos de deudas, envíos al clearing, etc. El sistema alerta al gestor sobre las tareas que debe realizar con cada cliente, sin la necesidad de que otro usuario intervenga.

También se pueden definir los documentos a utilizar y seleccionar a los usuarios a notificar por distintos criterios.

Además, se puede obtener la información que los gestores necesitan en tiempo real y, en consecuencia, produce mayor eficiencia en el trabajo. Esto permite generar la información necesaria para diseñar y administrar el sistema de cobranzas, como el resto de los procesos de negocio. El sistema sugiere y recomienda acciones, pero la decisión final pertenece al gestor.

Gestores

Apia mide el nivel de eficiencia de los cobradores, permitiendo monitorear, además, los costos de recuperación de clientes. También lleva el control de la cantidad de clientes por gestor y del monto de deuda que tienen y les asigna acciones de acuerdo a su perfil y a la cartera de clientes. Esto permite racionalizar la carga de trabajo que cada gestor pudiera tener, reasignando, en caso de que fuera necesario, cuentas pendientes de gestión. El seguimiento del deudor se realiza tempranamente, para tratar de recuperar el máximo posible de la deuda.

Clientes

Apia facilita el seguimiento de clientes y de agendas personalizadas, dispone de herramientas objetivas para evaluarlos, valora y gestiona el riesgo a nivel cliente. Otra de sus funciones reside en facilitar el Customer Care y definir un único criterio para un cliente con varios productos. La herramienta permite personalizar el trato entre el gestor y sus clientes.

STATUM es una empresa líder en el mercado regional de soluciones tecnológicas de Business Process Management System (BPMS). Con más de 10 años de experiencia, oficinas propias en San Pablo, Nueva York y Montevideo, cobertura de servicios toda Latinoamérica, y alianzas estratégicas con Deloitte, Bull, Oracle y Pink Elephant, nos preocupamos día a día por entregar a nuestros clientes y asociados de negocio, una solución con el más alto nivel de calidad y compromiso.

STATUM es la empresa que desarrolla Apia, un producto de BPMS multiplataforma y escalable, basado en tecnología J2EE, flexible y de rápida implementación, potente y completo -una única herramienta que contempla funcionalidades de workflow, definición de procesos y formularios gráficos y declarativos, gestión documental, firma digital, monitores funcionales, reportes transaccionales, modelos analíticos BI, indicadores, monitores de performance-, aplicable a las distintas industrias para implementar y gerenciar los procesos de negocios de las organizaciones, de forma altamente productiva. A través de Apia, STATUM atiende a grandes corporaciones e importantes clientes de la región en diferentes sectores de la economía -Gobierno, Telecomunicaciones, Finanzas, Energía e Industria- a través de soluciones de BPMS específicas de cada industria.