




COBRANZA 360° ✨

Optimizando la Experiencia del Cliente.

**Somos
Evoltis.**


¿Qué es el CX en Recupero?



El NPS es una métrica que mide la lealtad y satisfacción del cliente. Los clientes responden a la pregunta clave: "En una escala del 0 al 10, ¿cuán probable es que recomiende nuestra empresa/servicio a un amigo o colega?". Los que responden con 9 o 10 se consideran "promotores", mientras que los que responden con 0 a 6 se consideran "detractores". Calcular el NPS implica restar el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores.

Pasos para Mejorar el NPS en Cobranzas:

¿Qué implica un buen CX en recupero?



Una CX en recupero efectiva se trata de más que solo números y transacciones. Implica tratar al cliente con empatía y comprensión, reconociendo que todos pueden pasar por dificultades financieras en algún momento de sus vidas. Se trata de proporcionar información clara y opciones flexibles, para que el cliente sienta que tiene el control de su situación.

Imagina cómo tu experiencia cambiaría si cada interacción con la compañía fuera lo más positiva y sin complicaciones posible. ¡Eso es precisamente lo que buscamos lograr!

En Evoltis, comprendemos que no solo se trata de recuperar deudas; se trata de construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, incluso cuando enfrentan desafíos financieros.

Cuando tus clientes se sienten valorados y respaldados, están más inclinados a cumplir con sus compromisos financieros. Además, una experiencia positiva en la resolución de problemas contribuye a mantener una imagen positiva de la organización, lo que a su vez atrae a nuevos clientes y refuerza tu posición en el mercado.

Es por esto que, la Experiencia del Cliente en Recupero no es solo un concepto, es un compromiso que tenemos con el cliente 🤝. Estamos aquí para aliviar sus preocupaciones, proporcionar soluciones flexibles y hacer que su experiencia sea lo más sencilla y positiva posible.

¿Qué es el NPS y por qué es importante?



El NPS es una métrica que mide la lealtad y satisfacción del cliente. Los clientes responden a la pregunta clave: "En una escala del 0 al 10, ¿cuán probable es que recomiende nuestra empresa/servicio a un amigo o colega?". Los que responden con 9 o 10 se consideran "promotores", mientras que los que responden con 0 a 6 se consideran "detractores". Calcular el NPS implica restar el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores.

Pasos para Mejorar el NPS en Cobranzas:

Comunicación clara y empática:

La clave para mejorar el NPS es establecer una comunicación clara y empática con los clientes. Explícales de manera sencilla y amigable su situación y opciones de pago. La empatía muestra que comprendes sus preocupaciones.

Personalización

No todos los clientes son iguales. Algunos pueden estar atravesando dificultades financieras genuinas. Ofrecer soluciones personalizadas, como planes de pago flexibles, demuestra una comprensión genuina y puede convertir a un detractor potencial en un promotor.

Tecnología Inteligente

Utiliza la tecnología para agilizar procesos sin perder la conexión humana. Los recordatorios de pago automáticos y los sistemas de respuesta a preguntas frecuentes pueden facilitar la vida de tus clientes.

Capacitación del personal

Los agentes de cobranza deben estar capacitados en habilidades de comunicación y empatía. Un agente empático puede convertir una conversación incómoda en una experiencia más llevadera.

Creando momentos

WOW

Brindar una atención al cliente eficiente y efectiva es esencial para el éxito empresarial, ¿cómo los chatbots pueden mejorarlo aún más?

Los momentos WOW son aquellos que sorprenden y deleitan a los clientes, superando sus expectativas. En el proceso de cobranzas, estos momentos pueden marcar la diferencia:

Reconocimiento de pagos tempranos

Reconoce y agradece a los clientes que realizan pagos antes de la fecha de vencimiento. Puede ser un simple mensaje de agradecimiento que haga que el cliente se sienta valorado.



Ofertas y descuentos personalizados

Ofrece incentivos especiales o descuentos a los clientes que muestran un compromiso temprano para pagar sus deudas. Esto puede motivarlos a cumplir con sus obligaciones de manera más eficaz.



Seguimiento posventa

Una vez que se haya completado el proceso de cobranzas, sigue en contacto con el cliente para asegurarte de que todo esté en orden. Pregunta sobre su experiencia y si tienen alguna sugerencia para mejorar el proceso.



Mejorar el NPS y crear momentos WOW en el proceso de cobranzas es posible y beneficioso tanto para los clientes como para las empresas. La comunicación clara, la personalización, la tecnología inteligente y la capacitación del personal son fundamentales para mejorar el NPS. Los momentos WOW pueden convertir un proceso incómodo en una experiencia más positiva y gratificante para el cliente, lo que a su vez fortalece la relación con la marca.



Maximizando tu estrategia de cobranzas

Banco Galicia, uno de los principales bancos privados en Argentina, se enfrentaba al reto de mejorar la experiencia de sus clientes en un entorno cada vez más competitivo.

Con la necesidad de reducir los tiempos de espera, mejorar la calidad de atención y maximizar el recupero en el servicio, el banco buscaba implementar un modelo omnicanal que permitiera a los clientes obtener soluciones rápidas y eficientes, independientemente del canal de contacto, mientras mantenía altos niveles de satisfacción y fidelidad del cliente.

Objetivo

Mejorar la experiencia del cliente de Banco Galicia, potenciando su capacidad de atención omnicanal y alineando sus estrategias de Customer Experience con su objetivo de duplicar la cantidad de clientes y lograr mayor competitividad en el recupero de los clientes.

CX TECH CX

Estrategia



Modelo Blending Trial Evoltis: Desarrollamos un ecosistema resolutivo que permite a los clientes de Banco Galicia encontrar soluciones integrales sin importar el canal de contacto, reduciendo los tiempos de espera. Creamos un nuevo perfil de oficial de atención con enfoque en agilidad, empatía, vocación de servicio y competencias digitales.

Modelo de Customer Experience por Canal: Implementamos un enfoque holístico basado en tres pilares clave: la calidad percibida, la calidad emitida y la eficiencia en los procesos. Analizamos y gestionamos la calidad en cada interacción, asegurando la consistencia en la entrega y mejorando la percepción de valor por parte de los clientes.

Calidad Percibida: Analizamos los verbatim de las encuestas de satisfacción (C-SAT) utilizando el Modelo Kano para identificar los impulsores de la satisfacción e insatisfacción.

Calidad Emitida: Monitorizamos la calidad de la atención asegurando el uso adecuado de herramientas y la interpretación correcta de los datos operativos.

Eficiencias: Analizamos los desvíos en los tiempos de atención (AHT) y otros indicadores para diseñar formaciones correctivas y optimizar los procesos.

Resultados



Mejoramos + del 23% en contacto con voz humana debido a una estrategia de segmentación.

Logramos + del 11% en satisfacción del cliente en los canales de chatbot y voicebot.

Aumentamos + del 15% en el recupero de cartera morosa en todo el ecosistema de nuestros clientes.

Canal telefónico:

- **AHT:** Mejora sostenida S1 2023 (Benchmark Julio de 2023)
- **C-SAT:** + 5pp en 2023 respecto de 2022 con Bench en Julio 2023 SL / ATN: Sin deterioro / Sostenido On Target

Canal digital:

- **AHT:** Mejora sostenida S1 2023 y bench post Blending Diurno
- **C-SAT:** + 10pp en 2023 respecto de 2022 y mejora sostenida en el S1 2023 SL / ATN: Sin deterioro / Sostenido O

Segmentación y tecnología

La clave para una estrategia de cobranza exitosa no solo radica en la recuperación de deudas, sino también en la mejora de la experiencia del cliente. Aquí exploraremos cómo la segmentación de clientes y la tecnología pueden revolucionar tus procesos de cobranza, brindando resultados efectivos y una experiencia positiva para tus clientes.

¿Por qué es importante la segmentación de clientes? 🤔

La segmentación de clientes consiste en dividir tu base de deudores en grupos específicos, lo que te permite adaptar tu estrategia de cobranza a las necesidades y comportamientos individuales. ¿Por qué es esto tan crucial?

Conexión Relevante

Al comprender a tus clientes en un nivel más profundo, puedes comunicarte con ellos de manera más relevante. Esto significa que no solo les estás recordando sus deudas, sino que también puedes ofrecer soluciones específicas que se ajusten a su situación.

Retención de Clientes

Al tratar a tus clientes con respeto y empatía, es más probable que mantengan su relación comercial contigo a largo plazo, incluso después de saldar sus deudas.

Recuperación Efectiva

Al utilizar una estrategia de cobranza segmentada, puedes aumentar significativamente las tasas de recuperación, ya que estás abordando las necesidades únicas de cada grupo de deudores.

CX TECH CX

Nuestras soluciones de Cobranza Segmentada

En Evoltis, entendemos la importancia de la segmentación de clientes y la combinamos con tecnología de vanguardia para ofrecer soluciones excepcionales en cada etapa de la morosidad:

Para la Mora Temprana o Semi Avanzada:

- **Plataforma Omnicanal:** Permitimos que te conectes con tus clientes a través de su canal de comunicación preferido, ya sea correo electrónico, mensajes de texto o llamadas telefónicas.
- **IBR (Interactive Voice Response):** Automatizamos la comunicación inicial, ofreciendo a tus clientes opciones de pago sin presión.
- **CRM Personalizado:** Te proporcionamos herramientas de gestión de clientes para un seguimiento eficaz de cada caso.
- **Plataforma de Pago Segura:** Facilitamos el proceso de pago, lo que reduce la fricción y aumenta la probabilidad de que los clientes realicen sus pagos.
- **Chatbots Amigables:** Nuestros chatbots están diseñados para brindar respuestas rápidas y amigables, ayudando a los clientes a resolver problemas sin sentirse incómodos.

Para la Mora Avanzada:

- **Atención al Cliente Humana:** Ofrecemos asesores de cobranza altamente capacitados y compasivos que pueden manejar conversaciones difíciles de manera profesional.

Cada cliente y cada situación son únicos. Nuestras soluciones de cobranza son flexibles y adaptables para abordar las necesidades individuales de tus deudores.

¿Listo para transformar tus Procesos de Cobranza?

No dejes que la cobranza sea un proceso intimidante o incómodo para tus clientes. Con nuestras soluciones de segmentación y tecnología, puedes brindar una experiencia de cobranza positiva mientras maximizas tus tasas de recuperación.



Queremos ser tu partner estratégico

Te acompañamos en cada etapa del proceso para incrementar resultados y brindar el mejor servicio de customer experience.

Potenciamos a más de 125 empresas, impactando en las vidas de miles de personas.



Reconocimientos



- Mejor Estrategia de Ventas 2024
- Mejor Estrategia de Desarrollo Humano 2024
- Mejor Contribución en Responsabilidad Social 2024
- Mejor Estrategia Multicanal/Omnicanal 2023
- Mejor Contribución Tecnológica 2023
- Mejor Estrategia Operaciones 2022
- Mejor Estrategia Gestión de Recupero 2022



- Mejor Estrategia de Operaciones 2023
- Mejor Estrategia Multicanal 2023
- Mejor Estrategia de Operaciones 2022
- Mejor Estrategia Gestión de Recupero 2022
- Mejor Estrategia Multicanal 2020



- Mejores Lugares para Trabajar para Millennials 2020
- Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres 2020
- Mejores Lugares para Trabajar 2019

Contactanos

- ✉ comercial@evoltis.com
- 🌐 www.evoltis.com
- 📷 [@evoltis](https://www.instagram.com/evoltis)
- 📍 [company/Evoltis](https://www.linkedin.com/company/evoltis)





¡Gracias! ✨

Somos
Evoltis.