

Información general:



Adecuación del Centro de Contacto de Clientes de Iberdrola en un entorno de liberalización del mercado de gas y electricidad

Junio 2015

Cliente

Nombre y Apellido
persona contacto:

Yolima Rodríguez, , Jefe Jefe de recuperaciones.

“ Con la gestión de Unísono hemos incrementado la recuperación y contención de la cartera. Sus herramientas tecnológicas y asesoría en los procesos ha respondido a nuestras necesidades estratégicas. ”

Descripción del caso:

¿Qué servicios se utilizaron?

Servicio de cobro de cartera Prejurídico (1- 60 días en Mora). Gestión de apoyo al cobro de cartera de la Red de Oficinas y cobro preventivo. .

¿Cuál fue el reto inicial?
¿Qué fue lo que inicialmente solicitó a UNISONO?

Gestión mora temprana, carterización de clientes (islas especializadas para algunos productos), enfoque de negociación para normalización de clientes dando cumplimiento a los objetivos del Banco en cuanto a recuperación y contención de la cartera.

¿Qué fue lo que UNÍSONO hizo en este proyecto?
¿Cómo se desarrolló?
¿Se añadieron otros servicios?

Segmentación de la cartera, sistema de incentivos para asesores basados en los objetivos del Banco, Utilización de herramientas para la contactabilidad de clientes y desarrollo de herramientas tecnológicas para una gestión más eficiente de la cartera.

En otras palabras Unísono ha desarrollado para Corpbanca un modelo de cobros bajo el binomio de personas y tecnología, esto es personalización en la gestión y herramientas innovadoras, que le ha permitido responder con precisión a nuestras necesidades estratégicas y esto ha repercutido en una gestión más eficiente de nuestros procesos y en una positiva para nuestros clientes finales, lo que nos motiva todavía más..

¿Cuáles fueron los resultados?
(datos cualitativos y cuantitativos)

Incremento en la recuperación y contención de la cartera.

Principales indicadores: *Entradas (cartera que entra en mora): Dismunución de 3.3 p.p
*Salidas (cartera que se recupera): Incremento de 18 p.p

*Entradas (cartera que entra en mora) para crédito de libranza: disminución 4.4 p.p

*Salidas (cartera que se recupera) para crédito libranza: aumento 3.3 p.p

*Variación mora local: porcentaje de variación: disminución 4.4 p.p

Resultados: Se logró un 25% de media anual en 2014 en salidas (incremento de clientes que tienen una mora superior de 30 días y han sido normalizados) y una disminución del 15% de media anual en entradas (cartera que no es contenida y paso a mora de 30).

Se ha recuperado un 85% del total de los posibles ingresos asignados.

De esta manera Unísono ha contribuido a que Corpbanca se posicione entre los 3 primeros lugares de cartera más sana del país.