



TECNOLOGÍAS ESENCIALES PARA EL CENTRO DE CONTACTO DE COBRANZA

Mejore los Contactos con la Persona Correcta | Genere más Productividad
Incremente la Recuperación de la Deuda | Haga Crecer su Negocio

DESCRIPCIÓN GENERAL

El mercado actual ofrece una serie de desafíos para las organizaciones de cobranza, ya sean departamentos de cobranza propios, agencias de terceros o bufetes de abogados de cobranza. La industria ha experimentado una continua debilidad económica, una mayor competencia y consolidación, así como una creciente carga regulatoria y requisitos legales que cambian a constantemente. A la luz de estos desafíos, la industria ha reaccionado adoptando nuevos enfoques y tecnologías para mejorar la eficiencia, impulsar las tasas de recuperación de la deuda y vencer a la competencia.

Alvaria surge directamente del negocio de centros de contacto. Desde que comenzamos a construir productos de tecnología para call centers hace más de cuarenta y cinco años, nuestra experiencia de primera mano en la operación de nuestros propios centros ha sido la fuerza impulsora detrás del desarrollo de nuestra solución. Nosotros realmente entendemos los desafíos que enfrentan los centros de contacto en la administración de sus actividades diarias.

En 1981, Alvaria construyó el primer marcador outbound de la industria y este fue desarrollado para un entorno de cobranza. Desde entonces, Alvaria se ha convertido en uno de los proveedores de tecnología más respetados en la industria de los centros de contacto, y el estándar de oro especialmente para las organizaciones de cobranza, al ofrecer una plataforma de comunicación completa e integrada. Más de la mitad de nuestra base de clientes utiliza las soluciones outbound de Alvaria para administrar sus actividades de cobranza, incluidos grupos internos y agencias subcontratadas. A lo largo de los años, hemos mantenido una relación cercana con grupos de la industria como CSA, ACA International, insideARM y otros, no solo hablando y exponiendo en conferencias anuales, sino también haciendo que sus representantes participen en nuestros propios eventos para usuarios.

En Alvaria ampliamos continuamente nuestra propiedad intelectual y fortalecemos nuestra presencia en el mercado para satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes. Las ofertas de soluciones de Alvaria son el conjunto más completo de herramientas para la administración del contacto con el cliente en la industria, con el mejor centro de contacto de su clase, Herramientas de Compromiso para la fuerza de trabajo, gamificación, análisis y toma de decisiones que ayudan a nuestros clientes a mejorar sus estrategias de contacto y a ejecutar las mejores prácticas en todas sus operaciones de cobranza.

Algunas de las firmas más grandes y respetadas en el mercado de cobranza y servicios financieros han hecho de Alvaria su socio tecnológico para el centro de contacto. Contáctenos para recibir su evaluación comercial GRATUITA y para saber cómo Alvaria puede ayudarlo a hacer crecer su negocio y a aumentar la recuperación de su deuda. Descubrirá por qué decimos que las soluciones de Alvaria hacen más, lo hacen mejor y ofrecen mejores resultados comerciales.



La industria de cobranza enfrenta desafíos continuos que van desde la globalización, normatividad, litigios, consolidación, medios digitales, nuevos canales de contacto y un enfoque creciente en la experiencia del cliente.

CONTENIDO

Estado Actual de la Industria de Cobranza	4
Tecnologías Esenciales para los Centros de Cobranza	5
Estrategias de Contacto con la Persona Correcta	6
Agentes Blended para Cobranza	7
Cobradores Virtuales y Autoservicio	8
Comunicación Omnicanal	9
Propiedad y Administración de Cuentas	10
Integración con el Escritorio	11
Grabación de Llamadas	12
Tecnologías Listas para el Cumplimiento	13
Análisis de Datos Predictivos	14
Análisis de Voz	15
Administración de la Fuerza de Trabajo	16
Gamificación y Compromiso	17
Herramientas de Administración en Tiempo Real	18
Seguridad de Datos	19
Una Plataforma Única y Unificada	20
Soluciones para Centros de Cobranza	22

ESTADO ACTUAL DE LA INDUSTRIA DE COBRANZA

La industria de cobranza de deudas en EE. UU. Creció casi un 2% en 2020. En los próximos años, se espera que los aumentos en las tasas de cobranza y el crédito pendiente impulsen el crecimiento de los ingresos de la industria. Las fusiones y adquisiciones continúan alcanzando niveles históricos, ya que las agencias más pequeñas son reemplazadas por empresas más grandes que utilizan tecnología y sistemas comerciales para lograr economías de escala.

La globalización también está afectando a la industria, y la creciente movilidad de los consumidores y el crecimiento de los canales de contacto ofrecen desafíos adicionales.

El cumplimiento normativo es un problema enorme y creciente para todos los centros de contacto. Las regulaciones locales e internacionales, nuevas y preexistentes, continúan requiriendo cambios en las prácticas y en las políticas operativas. Las regulaciones y restricciones de llamadas de Ofcom y otras entidades se están volviendo más estrictas, mientras que el nivel de seguridad de los datos para GDPR se está intensificando.

Estas nuevas y más complejas leyes, regulaciones y requisitos están impulsando un aumento en la aplicación de las regulaciones y las demandas legales de los consumidores. Los nuevos canales y métodos de comunicación desafían las herramientas tradicionales para contactar a los consumidores. Considerando que las nuevas tecnologías pueden ayudar a reducir los gastos generales y a aumentar la rentabilidad.

A medida que más y más acreedores exigen menos intentos de contacto para evitar la exposición a demandas legales y el riesgo de afectar su reputación, las organizaciones de cobranza están buscando soluciones que maximicen la productividad del contacto con el cliente a través de una mejor focalización y análisis, al tiempo que son sensibles y cumplen con el entorno regulatorio.

Algunas estadísticas de deuda adicionales son:

Medido por ingresos, el tamaño de mercado de la industria de Agencias de Cobranza de Deudas es de [\\$13.0 mil millones](#).

Para el 2020, había [7,060 empresas de agencias de cobranza de deudas](#) en los EE. UU.

La deuda por préstamos estudiantiles en 2020 fue [de aproximadamente \\$1,56 billones](#). La deuda promedio por préstamos estudiantiles para los miembros de la Clase de 2018 es de \$ 29,200, un aumento del 2% con respecto al año anterior.

La deuda de las tarjetas de crédito alcanzó un [récord de \\$930 mil millones](#) para los estadounidenses en el último trimestre de 2019, con un aumento de \$ 46 mil millones en los saldos de las tarjetas de crédito con respecto al trimestre anterior y un aumento alarmante de \$ 57 mil millones durante el mismo período en 2018.

Se espera que los pagos con tarjeta de crédito sigan siendo el tipo de pago en tienda más utilizado por volumen, y se prevé que alcancen los [\\$1,82 billones en volumen anual para 2024](#).

TECNOLOGÍAS ESENCIALES PARA LOS CENTROS DE COBRANZA

El mercado actual ofrece una serie de desafíos para las organizaciones de cobranza, ya sean departamentos de cobranza propios, agencias de terceros o bufetes de abogados de cobranza. Con una economía estancada, alto desempleo, creciente competencia y consolidación, la masiva carga regulatoria y los requisitos legales en evolución, la industria está reaccionando y adoptando nuevos enfoques y nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia, impulsar las tasas de recuperación de deuda y vencer a la competencia.

Los centros de cobranza se han centrado tradicionalmente en el mejor uso de sus recursos y en hacer los contactos más adecuados. Esto no ha cambiado. Lo que ha cambiado es que la gente ya no contesta el teléfono como solía hacerlo. Como resultado directo, han surgido numerosas herramientas y soluciones para abordar este problema.

La marcación automatizada y el procesamiento inbound han reemplazado la marcación o la respuesta manual a las llamadas para luego averiguar a quién deben dirigirse. Las herramientas de autoservicio están ganando popularidad y funcionalidad.

Las soluciones para el análisis y la toma de decisiones basadas en información están reemplazando el proceso empresarial manual y crítico. Los importantes y recientes avances pueden poner a las empresas que utilizan productos que tienen solo tres o cuatro años, en desventaja a la luz de los nuevos códigos regulatorios y las tecnologías emergentes.

Los centros de contacto de cobranza del mercado actual están interesados en hacer más con menos para generar eficiencias. La mayoría de los proveedores de tecnología están de acuerdo en que el mercado de cobranza está más educado y abierto al uso de la tecnología que hace unos años. Entre sus necesidades, la clave es encontrar soluciones integradas para ayudar a mejorar la productividad, usar los recursos de manera más efectiva, mejorar la experiencia del cliente, monitorear el desempeño y los contactos con las partes correctas, mejorar las actividades de los deudores, preservar las inversiones existentes y brindar soporte receptivo.

Las siguientes páginas describen cómo algunas organizaciones de cobranza han resuelto sus problemas comerciales con soluciones de tecnología avanzada, que incluyen:

-
- Estrategias de Contacto con la Persona Correcta
 - Agentes Blended de Cobranza
 - “Cobradores Virtuales” y Autoservicio
 - Comunicación Omnicanal
 - Propiedad y Administración de Cuentas
 - Integración con el Escritorio
 - Grabación de Llamadas
 - Tecnologías Listas para el Cumplimiento
 - Análisis de Datos Predictivos
 - Análisis de Voz
 - Administración de la Fuerza de Trabajo
 - Gamificación y Compromiso del Cobrador
 - Herramientas de Administración en Tiempo Real
 - Seguridad de Datos
 - Una Plataforma Única y Unificada

ESTRATEGIAS DE CONTACTO CON LA PERSONA CORRECTA para mejorar la penetración de contactos y listas

Asegurarse de que sus agentes de cobranza hablen con las personas adecuadas es uno de los factores más importantes para lograr los objetivos de recuperación de deudas. Automatizar el proceso de marcación con un marcador de alto rendimiento es solo el primer paso. Una solución de marcación flexible, con la capacidad de operar en múltiples modos de marcación, como blended inbound y outbound, predictivo, vista previa y 'marcar ahora', puede ser más beneficiosa que un 'potente' marcador básico, ya que ofrece más funciones para ayudarlo a administrar el proceso de marcación y para aprovechar mejor el tiempo de sus cobradores.

La detección inteligente de voz y la detección de tono de instrucción especial (SIT) son el siguiente paso para aumentar el tiempo de conversación del cobrador. El filtrado automático de llamadas en busca de señales de ocupado, falta de respuesta, problemas de línea, desconexiones (tanto temporales como permanentes) o contestadores automáticos elimina los intentos "malos" de la cola y solo transfiere contactos en vivo a los cobradores. Los marcadores más sofisticados también pueden reconocer dispositivos como Telezapper y Privacy Director. El promedio de la industria para la detección de contestadores automáticos es del 75 al 80%. Las mejores soluciones utilizan la detección avanzada de voz para proporcionar un nivel superior de reconocimiento, con tasas de detección de más del 90%.

El control del ritmo de llamadas para el marcador predictivo también es una consideración importante. El sistema debe ofrecer una variedad de opciones para que el ritmo asignado por campaña ayude a alcanzar los objetivos individuales de cada programa. Por ejemplo, un programa puede apuntar al tiempo promedio de espera del cobrador entre llamadas o al tiempo promedio de espera para las personas que llaman. La administración de programas por tasa de abandono puede ayudar a los centros de contacto a cumplir con las molestas pautas para las llamadas.

Para cualquier comunicación proactiva, el éxito se mide por la capacidad de conectarse y obtener una respuesta de un cliente al que valga la pena contactar. Hoy en día, las empresas pueden aprovechar el análisis predictivo para determinar la probabilidad de conectarse con un cliente y la probabilidad de que cada contacto se convierta con éxito (es decir, en un pago o en una promesa de pago).

Las operaciones se ven beneficiadas, ya que los agentes outbound dedican una mayor parte de su tiempo a los clientes más valiosos para cada segmento del negocio (clientes con alto potencial de ingresos o alto riesgo de pérdida o desgaste) y logran mayores tasas de contacto y conversión.

DESTACADOS

Proveedor líder en Telecomunicaciones

Necesidad: Mejorar la productividad del personal en el centro de contacto blended y aumentar los contactos con las personas adecuadas (RPC).

Solución: Se implementó una solución de mejor momento para contactar junto con la administración avanzada de campañas para mejorar la focalización y el horario outbound optimizado.

Resultados: Los ERT aumentaron entre un 15 y un 30% y la eficiencia del agente mejoró en más del 8%.

AGENTES BLENDED PARA COBRANZA Procesamiento Inbound y Outbound Unificado

Las soluciones blended ayudan a las organizaciones de cobranza a aumentar la productividad de los cobradores al reducir el tiempo de inactividad. Los cobradores asignados a campañas inbound pueden tener mucho tiempo de inactividad mientras esperan recibir llamadas. Al “combinar” los cobradores, estos pueden realizar llamadas outbound entre llamadas inbound para maximizar su tiempo de conversación.

Muchos proveedores hablan sobre el uso de cobradores blended, pero es posible que les soliciten que cierren la sesión de un programa inbound e inicien sesión en un programa outbound antes de poder realizar estas llamadas. Una “verdadera” solución blended realiza la función blended automáticamente, de modo que los cobradores pueden asignarse a ambos tipos de programas simultáneamente. Los cobradores se mueven entre programas sin problemas y según la demanda, mientras que el sistema administra automáticamente los volúmenes de llamadas para cumplir con los objetivos de nivel de servicio.

Las empresas que ya poseen un PBX o un conmutador pueden buscar proveedores que ofrezcan llamadas blended mediante la integración con el equipo existente. Esto se conoce generalmente como ‘CTI Blending’. La solución debe ofrecer opciones blended ilimitadas, de modo que los usuarios puedan definir sus propias fórmulas personalizadas y combinar llamadas en función de cualquier combinación de estadísticas de nivel de servicio o variables de fecha y hora. Esto le da al administrador un control total sobre el cobrador, lo que resulta en su máxima productividad.

DESTACADOS

Grupo de Cobranza de Propiedad Vacacional

Necesidad: Reemplazar un marcador obsoleto para aumentar la flexibilidad de la campaña y mejorar el desempeño.

Solución: una solución blended inbound / outbound para reemplazar un sistema únicamente outbound. La plataforma se integra con el entorno PBX existente del grupo utilizando una opción para la administración de múltiples ACD.

Resultados: El volumen de llamadas outbound ha aumentado en un 83% y, con los servicios inbound integrados, el grupo ha experimentado un aumento general en el dinero en mora recaudado.

| Tecnologías Esenciales para Centros de Cobranza

“COBRADORES VIRTUALES” Y AUTOSERVICIO OPCIONES DE SERVICIO para una mayor eficiencia y un servicio más rápido

Una combinación de funciones automatizadas y herramientas de cobranza ayudan a las empresas a mejorar sus relaciones con los consumidores. Se utilizan IVR, conversión de texto a voz, mensajería outbound automatizada y procesamiento de pagos para crear programas de “cobrador virtual”. Una campaña de ‘cobrador virtual’ llama a los consumidores, verifica su identidad y les pide que tomen medidas, todo sin involucrar a un agente de cobranza en vivo.

Agregar la funcionalidad de respuesta de voz integrada (IVR) permite el enrutamiento automático de llamadas basado en las características de la cuenta o los saldos a menús de autoservicio, o a agentes capacitados que puedan ofrecer la asistencia adecuada más rápidamente, lo que resulta en un mejor uso de los recursos. Por ejemplo, un saldo bajo o una cuenta nueva se puede enrutar automáticamente a una opción de pago automático, mientras que un saldo más antiguo o alto, que puede requerir más ayuda, puede enviarse directamente a un agente de cobranza para obtener una tasa más alta de promesas de pago.

Los resultados muestran que los consumidores que utilizan la tecnología de resolución automática a menudo terminan haciendo un pago promedio más alto, porque la computadora no negocia (mientras que un cobrador en vivo puede ofrecer una opción de pago más baja) y porque el nivel de ‘estrés’ es menor (ya que el consumidor sabe que está hablando con un sistema automatizado y no con una persona).

Si bien muchas empresas están subcontratando este tipo de programas, las empresas de cobranza progresiva están administrando programas ‘sin cobrar’ internamente con más control, mayor flexibilidad y menor costo.

DESTACADOS

Organización Premier de
Banca Nacional

Necesidad: Mejorar la penetración de la lista y maximizar los recursos de los cobradores durante las horas pico.

Solución: Herramientas de “Cobrador Virtual” con IVR y TTS para dejar mensajes personalizados en los contestadores automáticos durante las horas pico, liberando a sus agentes de cobranza para que estos puedan concentrarse en las llamadas en vivo.

Resultados: Productividad mejorada, mayor recuperación de deuda y menores costos. Durante períodos de gran volumen, el Banco ha descubierto que 8 licencias de texto a voz pueden gestionar la carga de trabajo equivalente a 15 empleados de tiempo completo.

COMUNICACIÓN OMNICANAL para Contactos por Voz y sin Voz

En la economía actual, llena de exigencias, los consumidores están acostumbrados a tener una amplia variedad de opciones. Si bien los contactos de voz siguen siendo la forma más efectiva de manejar discusiones más complejas, cada vez más personas prefieren interactuar con las empresas a través de canales en línea para obtener servicios más rápidos y optimizados. Las soluciones omnicanal ofrecen opciones integradas para permitir el contacto con el cliente a través de múltiples canales, además de la voz tradicional, tales como correo electrónico, SMS, chat web y redes sociales, y para administrar estas transmisiones que no son de voz de manera tan eficiente como los contactos de voz, para que puedan maximizar aún más al agente, los recursos y gestionar el recorrido del cliente en todos los flujos de contacto.

Los sistemas de correo electrónico y SMS (servicio de mensajes cortos) permiten a los agentes de cobranza responder a los mensajes inbound o generar mensajes outbound basados en los resultados de las llamadas a clientes específicos o a un grupo de clientes. Los criterios definidos por el usuario ayudan a determinar si los mensajes deben enviarse a contactos específicos según las reglas comerciales y la detección de consentimiento, para ayudar a garantizar el cumplimiento.

El Chat por Web proporciona interacción en tiempo real con los clientes para aquellos que prefieren interactuar en una conversación basada en texto. Las redes sociales son un canal de comunicación de rápido crecimiento para los consumidores y ofrecen una forma rápida y accesible para que los clientes compartan sus opiniones y experiencias, incluidas sus quejas o disgustos.

Al considerar un producto omnicanal, es esencial enviar todo el contexto anterior de las interacciones automatizadas de autoservicio al pasar a la asistencia en vivo y seleccionar una opción en la que los contactos de todos los canales ingresen a una cola universal de espera para un enrutamiento y manejo eficientes, utilizando asignaciones de habilidades para la distribución a los agentes. También es importante la capacidad de los gerentes para ver actividades, monitorear sesiones y generar reportes para todas las transacciones, independientemente del canal en el que estas se lleven a cabo.

Esta capacidad permite optimizar el tiempo del cobrador mientras este trabaja en algunos de estos canales que no son de voz, donde con frecuencia hay demoras entre el envío de un correo electrónico, SMS o chat web y la recepción de una respuesta es igual de importante. Esto a menudo se conoce como capacidad de "múltiples sesiones", donde un cobrador puede tener más de una sesión (o conversación) en proceso al mismo tiempo, lo que le permite trabajar de manera más eficiente al mantenerse productivo durante el tiempo de inactividad. Todas las sesiones se apilan en el escritorio del cobrador, lo que permite al agente alternar entre las conversaciones.



DESTACADOS

Una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito más Grandes del Mundo

Necesidad: Un sistema multicanal para admitir contactos telefónicos, de correo electrónico y SMS para una base de clientes diversa.

Solución: Plataforma omnicanal con cola universal para contactos de voz y no voz.

Resultados: Capacidad para gestionar estrategias o diferentes grupos de clientes. La Cooperativa de Crédito utiliza SMS y correo electrónico para comunicarse con los miembros con los que no puede comunicarse por teléfono u otros métodos.

PROPIEDAD Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

Mejoras en la Construcción de Relaciones

La propiedad de la cuenta permite “asignar” cuentas y registros de consumidores específicos a agentes de cobranza específicos, lo que esencialmente les permite administrar la cuenta para las actividades inbound y outbound. Ideal para aplicaciones en las que los cobradores individuales ‘poseen’ cuentas, lo que les permite establecer relaciones personales de calidad con los clientes. Las cuentas propiedad del cobrador mantienen la continuidad de la relación con el cliente y el servicio personalizado, y la familiaridad con la cuenta ayuda a aumentar la satisfacción del cliente y puede mejorar el rendimiento de los pagos.

El uso de la marcación específica de la cuenta permite a los agentes de cobranza administrar sus colas de marcación con funciones de vista previa de tipo “marcar ahora”. Cuando se combina con un sistema integrado, los cobradores pueden ver fácilmente los detalles de la cuenta antes de realizar la llamada, leer notas de la última conversación y revisar las actividades recientes. Las llamadas inbound también se enrutan directamente al cobrador asignado para continuar la relación.

DESTACADOS

Agencia de Servicios para Pacientes con Atención Médica en Múltiples Sitios

Necesidad: Establecer relaciones entre los pacientes de atención médica y los cobradores para mejorar los pagos.

Solución: Una solución blended con funciones de propiedad de la cuenta.

Resultados: Los cobradores pueden administrar sus cuentas para establecer relaciones con los clientes y mejorar la satisfacción del cliente. Los cobradores disfrutaban usando el sistema, ya que este les permite hacer lo que mejor saben hacer: encontrar soluciones para pacientes y clientes.

INTEGRACIÓN CON EL ESCRITORIO para Crear un Entorno Unificado para el Cobrador

Las agencias de cobranza a menudo sirven a una amplia variedad de empresas, cada una con sus propias necesidades, solicitudes y requisitos de programas únicos. Por lo tanto, los grupos de cobranza necesitan tener acceso a herramientas de creación de secuencias de comandos y a aplicaciones que les permitan generar programas personalizados y realizar modificaciones en campañas existentes de forma rápida y sencilla, sin mucha complejidad en la programación. Los equipos de escritorio basados en web pueden aumentar aún más la flexibilidad y reducir los costosos de las licencias.

Las exigencias del entorno empresarial actual y las expectativas de los clientes hacen que sea crucial para los cobradores tener un conjunto de herramientas ampliado que les permita acceder a la información fácilmente. Es posible que deban utilizar una combinación compleja de aplicaciones y recursos comerciales para realizar su trabajo (sistemas CRM, paquetes de recopilación, herramientas de seguimiento de omisión, procesamiento de pagos, aplicaciones back-end adicionales, bases de conocimientos, scripts, sitios web y más).

Con múltiples inicios de sesión y diferentes procesos para cada aplicación individual, dificultades de navegación, copiar y pegar o ingresar datos duplicados y buscar en múltiples sistemas con diferentes datos, es fácil entender por qué los agentes de cobranza pueden sentirse abrumados. Agregue el uso de correos electrónicos, sesiones de chat web y correos de voz a la mezcla, y el escritorio se convierte en un rompecabezas que el cobrador debe armar, en lugar de ser una ruta perfecta que lo guíe a través de sus tareas.

Un escritorio unificado consolida los datos de varias fuentes en una única interfaz, lo que facilita que sus cobradores sean más productivos. Una plataforma con diseño abierto y capacidades de personalización brinda la flexibilidad de conectarse directamente a sistemas y aplicaciones externos usando ODBC. Los Servicios web SOAP o JSON (RESTful) y los métodos de emulación de mainframe pueden enviar información al flujo de trabajo del agente o iniciar un registro de cliente automáticamente en una aplicación de terceros, lo que elimina las búsquedas manuales y los cambios, y agiliza el tiempo de manejo. O también puede optar por integrar las funciones de control de llamadas directamente en su propia aplicación, como un sistema CRM o un espacio de trabajo de Salesforce.



DESTACADOS

Servicios Financieros y Préstamos Hipotecarios

Necesidad: Aumentar la flexibilidad para crear nuevos scripts y proporcionar acceso a la información del cliente.

Solución: Un generador de aplicaciones gráficas fácil de usar para administrar las campañas.

Resultados: El banco puede personalizar las campañas y scripts para cubrir diferentes necesidades. Las herramientas fáciles de usar han reducido de más de 1 hora a solo 10 minutos la cantidad de tiempo que les toma a los gerentes crear campañas nuevas. Los datos del consumidor se manejan de manera eficaz a través de la integración con el software hipotecario, lo que brinda a los cobradores acceso instantáneo para ver la información del cliente y el historial de llamadas. El grupo fusiona varios puntos de datos para construir un flujo de trabajo eficiente y brinda a los cobradores un acceso más rápido a la información correcta, simplifica la navegación del sistema y agiliza los procesos para mejorar los tiempos de manejo de las llamadas.

| Tecnologías Esenciales para Centros de Cobranza

GRABACIÓN DE LLAMADAS para control de calidad y cumplimiento

DESTACADOS

Organización Premier de Banca Nacional

Necesidad: Ofrecer grabación de llamadas inbound y outbound para control de calidad y resolución de disputas.

Solución: Un sistema de grabación digital integrado para registrar el 100% de las llamadas inbound.

Resultados: Las funciones de administración permiten al Banco excluir la grabación del otro lado de la línea en los estados con leyes de consentimiento dual para llamadas outbound, mientras retienen el lado del agente para fines de capacitación. Las grabaciones se ordenan por categoría para una rápida recuperación y reproducción y pueden reproducirse para los abogados en la resolución de disputas con los consumidores.

La grabación de llamadas es importante para las organizaciones de cobranza ya que ofrece una variedad de usos, desde verificaciones de promesa de pago y resolución de disputas de los consumidores hasta garantía de calidad y capacitación de los cobradores. La grabación digital ofrece archivos de audio de alta calidad para su revisión, y la reproducción de video le permite medir la efectividad de los flujos de trabajo de su agente y realizar cambios cuando sea necesario. Una solución integrada proporciona una función de grabación de llamadas incorporada para voz y pantalla sin tener que pagar por cada conversación individual que se graba.

El sistema de grabación de llamadas debe ofrecer opciones de configuración flexibles para cada campaña. Por ejemplo, ¿se pueden grabar todas las llamadas? ¿Se pueden grabar llamadas solo para campañas específicas? ¿Se puede grabar sólo parte de las llamadas? ¿Por ejemplo, si un consumidor promete pagar? ¿Puede la grabación comenzar automáticamente dentro del guion o los cobradores pueden iniciar la grabación con solo tocar un botón? ¿Se pueden grabar las pantallas y unirlas al audio de la llamada?

El almacenamiento de las grabaciones y la capacidad de recuperar los archivos rápida y fácilmente también son importantes. ¿Los archivos están en un formato que se pueda comprimir para un manejo más eficiente? ¿Se pueden archivar o enviar por correo electrónico como archivos .wav? Los sitios únicos con altos volúmenes de grabación y varios sitios con la necesidad de consolidar archivos pueden beneficiarse de contar con un dispositivo por separado para archivar y organizar esos archivos. Las consultas inteligentes le permiten buscar y recuperar rápidamente grabaciones por criterios como la identificación del cobrador, el nombre del consumidor, el número de teléfono, la dirección, el estatus de la llamada, la fecha de archivo, etc.

Las grabaciones también se pueden usar con aplicaciones de análisis de la interacción para respaldar el análisis automatizado de cada llamada telefónica, y no solo de unas cuantas. Sus agentes de control de calidad pueden revisar cada llamada para buscar palabras clave o frases que puedan ayudarlos a identificar tendencias, señalar áreas para capacitación, responder más rápidamente a las necesidades del consumidor y mejorar la satisfacción del cliente.

TECNOLOGÍAS LISTAS PARA EL CUMPLIMIENTO Para reducir el riesgo

Ahora, más que nunca, es importante que las empresas cumplan con las regulaciones gubernamentales y de la industria.

Las empresas deben considerar una serie de elementos, incluso antes de marcar un registro. La funcionalidad de administración de la lista de preferencias telefónicas, listas de llamar y no llamar es un requisito básico para los sistemas de centros de contacto, y los mejores sistemas pueden hacer coincidir y eliminar los números correspondientes en tiempo real, lo que ahorra a los usuarios la molestia adicional de borrar las listas antes de que comience la marcación. Las salvaguardas de hora / día de llamadas que permiten a los usuarios especificar ventanas de tiempo basadas en las zonas horarias de los números marcados, reguladores para intentos máximos y prevención de molestias, y la capacidad de administrar restricciones en la marcación automática a teléfonos móviles también son componentes críticos.

Una vez que se ha realizado la llamada, las empresas deben gestionar otro conjunto de requisitos, como la capacidad de establecer umbrales máximos para las tasas de abandono, la cantidad mínima de timbres y los mecanismos de exclusión voluntaria. Si se utiliza la grabación de llamadas, entran en juego reglas adicionales para registrar el consentimiento. Y por supuesto, y a pesar de todo, los datos de un consumidor y la información personal privada deben protegerse, especialmente cuando eso incluye el procesamiento de pagos y detalles financieros confidenciales.

Innovadores conjuntos de herramientas de última generación están disponibles para el cumplimiento legislativo de los centros de cobranza, las cuales brindan características, reportes y herramientas diseñadas para ayudar a administrar las operaciones de acuerdo con la legislación gubernamental y las pautas de la industria en todo el mundo, incluidas las listas DNC/TPS, TCPA, Ofcom, Mobile Phone Dialing, GDPR y más, sin sacrificar la productividad de sus agentes de cobranza.

DESTACADOS

Líder Mundial en Propiedades Vacacionales

Necesidad: Gestionar el cumplimiento normativo mientras mantiene la productividad dentro de su grupo de cobranza para mantener la estabilidad financiera dentro de la organización.

Solución: Plataforma de administración de contactos combinada con herramientas integradas de estrategia de campaña y cumplimiento normativo.

Resultados: El grupo mejoró la focalización de teléfonos fijos y móviles, lo que resultó en una mejora del 50% en la productividad y un aumento del 200% en las tarifas de RPC. Esto permitió que su equipo de cobranza aumentara el cumplimiento de todas las regulaciones y mejoró su efectividad y el desempeño de la cartera.

ANÁLISIS DE DATOS PREDICTIVOS

Segmentación Optimizada de Contactos

Según los datos de inteligencia en tiempo real de la GSMA, 5.200 millones de personas, o el 67% de la población mundial, tienen un dispositivo móvil. Si bien el número de consumidores que dependen de los dispositivos móviles sigue creciendo, el entorno legislativo y reglamentario actual dificulta la inclusión de esos números de teléfono móvil en las campañas de llamadas automatizadas.

Además de este desafío, actualmente hay más clientes que no pueden permitirse realizar un pago y que tampoco ven ningún sentido en atender otra llamada de otro cobrador. La amplia disponibilidad del identificador de llamadas hace que sea más fácil que nunca evitar recibir esas llamadas no deseadas. Las estrategias de campañas de contactos heredadas, como la priorización basada en el equilibrio y la puntuación o los objetivos de alta penetración, no solo son ineficaces, sino que pueden poner su operación “en riesgo” con los activos más valiosos de su organización: sus clientes.

La realidad es que los agentes de cobranza necesitan un enfoque más sofisticado para aprovechar al máximo cada intento de contacto. Todavía hay clientes a los que se puede contactar por teléfono y que traen dinero en la cartera. Los cobradores necesitan poder encontrarlos rápidamente y seguir encontrándolos a medida que los patrones de comportamiento cambian con el tiempo.

Entonces, ¿cómo puede programar llamadas de manera óptima en función de sus recursos disponibles y que le permitan alcanzar de manera eficiente la mayoría de los RPC? Las soluciones de software para la focalización de contactos resuelven las preguntas de “cuándo contactar” y “cómo contactar” utilizando el Análisis Productivo de Datos para crear horarios de contacto óptimos, incluido el canal y el tiempo más apropiados para contactar a un consumidor y obtener el resultado deseado.

El resultado es un aumento sustancial en la productividad de los agentes, más tiempo de conexión y mayores ingresos al priorizar los contactos en cada segmento de tiempo para optimizar la penetración y permitir estrategias de alto valor. El siguiente paso es crear una estrategia efectiva para las llamadas outbound, utilizando una solución para la administración de listas que centralice y automatice las campañas y el cumplimiento de políticas, simplificando su operación de marcación y garantizando que cumpla con los objetivos y cuotas a pesar de las fluctuaciones de personal, mientras hace cumplir las reglas de llamadas. El Análisis de Datos también puede trabajar junto con las herramientas para el Análisis de la Interacción y la Administración de la Fuerza de Trabajo para ayudar a maximizar los resultados, aumentar la satisfacción de los agentes y clientes, ayudar a garantizar el cumplimiento, identificar e implementar las mejores prácticas y más.



DESTACADOS

Unidad de Cobranza del Gobierno

Necesidad: Aumentar la penetración de la lista sin contratar más personal y generar mejores resultados a partir de campañas outbound de llamadas.

Solución: Solución de análisis predictivo, que incluye herramientas de administración de campañas y orientación de contactos.

Resultados: Aumento del 85% en llamadas outbound y aumento del 61% en RPC.

ANÁLISIS DE VOZ con Minería, Análisis y Evaluación de Datos

El Análisis de Voz es uno de los segmentos de mercado de más rápido crecimiento en la industria de cobranza. El análisis se refiere al uso de métodos automáticos para analizar contactos a fin de obtener inteligencia que pueda ser aplicada para mejorar sus programas de contactos y servicio al cliente. El Análisis de Voz revisa las grabaciones para extraer información útil sobre el contenido o sobre quienes hablan. También se puede utilizar para crear transcripciones de las llamadas para llevar a cabo un análisis más detallado.

Las soluciones actuales para el Análisis de Voz reemplazan los léxicos y diccionarios antiguos, que limitaban las búsquedas, con nuevas herramientas que utilizan la coincidencia de patrones de fonemas para ejecutar búsquedas en todas las palabras y frases, incluidas palabras combinadas, nombres propios, jerga, palabras de código y patrones gramaticales no estándar. Con el análisis posterior a la llamada, las empresas pueden buscar entre grandes volúmenes de grabaciones de llamadas más rápidamente y denotar relevancia contextual y emocional para medir y analizar los resultados. Las empresas también pueden utilizar el análisis posterior a la llamada para revisar y puntuar automáticamente las llamadas en función de un cuadro de mando definido por el usuario.

Con las herramientas de evaluación del desempeño, los centros de cobranza pueden evaluar el desempeño individual para saber si los agentes brindan un nivel de servicio adecuado, quién sobresale y quién necesita más capacitación. También es posible identificar preguntas comunes de los clientes, tendencias en las llamadas y mejores prácticas para mejorar los flujos de trabajo y el servicio al cliente.

La tecnología de análisis de voz en tiempo real (RTSA) proporciona comentarios instantáneos que pueden ayudar a los cobradores a responder a las situaciones más rápidamente, para ofrecer una experiencia del cliente aún mejor. El análisis de la interacción en vivo aprovecha las ventajas del análisis de voz tradicional para analizar llamadas y eleva la tecnología al siguiente nivel, proporcionando comentarios sobre las llamadas a medida que estas ocurren. La capacidad de tomar medidas rápidamente, mientras se siguen las mejores prácticas y las regulaciones de cumplimiento, da como resultado una mejor experiencia y satisfacción del cliente, costos reducidos, disminución en la rotación de agentes y mayores ingresos.

La inteligencia empresarial que ofrece el Análisis de Voz se puede utilizar para centrarse en las cuatro áreas que tienen más probabilidades de afectar a la organización en general: mejorar la experiencia del cliente, profundizar su inteligencia empresarial y de mercado, mejorar la eficiencia operativa y lograr el cumplimiento del entorno regulatorio.

DESTACADOS

Proveedor de Préstamos a Corto Plazo para el Consumidor

Necesidad: Mejorar los puntajes de control de calidad y reducir las infracciones de cumplimiento.

Solución: Tecnología de Análisis de Voz con grabación y herramientas de cuadro de mando para el control de calidad.

Resultados: Un aumento del 15% en los puntajes de control de calidad de todo el centro de contacto y una mejora del 81% en los problemas de cumplimiento después de enfocar la calibración, la capacitación y el entrenamiento.

ADMINISTRACIÓN DE LA FUERZA DE TRABAJO Planificación de Pronósticos, Dotación de personal y de Recursos

La Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM) es el arte de contar con la cantidad adecuada de personas capacitadas y de recursos de apoyo en el lugar correcto y en el momento preciso para alcanzar los niveles de servicio deseados para una carga de trabajo pronosticada con precisión. Las herramientas de WFM eliminan las conjeturas de la planificación en su centro de cobranza al equilibrar cuidadosamente las exigencias de las actividades comerciales, los requisitos de personal y las expectativas de nivel de servicio con niveles de personal eficientes, lo que lo ayuda a mejorar el servicio al cliente y a reducir costos.

Una solución para la administración de la fuerza de trabajo puede incluir algunas o todas las siguientes piezas: administración de datos del personal, desarrollo de horarios, programación basada en habilidades, gestión de disponibilidad, administración intradía, planificación de actividades, previsión y optimización de turnos.

Cuando usted tiene la inteligencia adecuada para planificar con mayor precisión cuántos empleados se necesitan, la eficiencia mejora y los costos operativos y de mano de obra disminuyen. Cuando su centro de cobranza no tiene suficiente personal, los tiempos de espera son más largos y la experiencia del cliente y los niveles de servicio bajan, lo que puede afectar la imagen de su marca. Los agentes también pueden estresarse y trabajar en exceso, lo que puede provocar una rotación excesiva de agentes. El exceso de personal significa tener agentes inactivos, lo que aumenta los costos generales, y los agentes pueden aburrirse, lo que lleva a una fuerza de trabajo no comprometida.

Los niveles adecuados de personal son vitales para el éxito empresarial. Sin embargo, predecir el volumen de llamadas a lo largo del día para garantizar la dotación de personal adecuada puede ser un desafío. El uso de WFM para la previsión le permite predecir fácilmente los niveles de actividad futuros y determinar la dotación de personal necesaria para alcanzar esos niveles. Con WFM, los pronósticos serán mucho más precisos, lo que dará como resultado un cronograma y una lista que reducirán el caos intradía y la necesidad de ajustes constantes. Una vez que se identifican los requisitos de personal, el sistema WFM puede crear una lista automáticamente, optimizando el personal en cada segmento de tiempo y en función de las reglas comerciales específicas de la empresa, la configuración de turnos y personal y las preferencias de los agentes, para que los gerentes puedan dedicar más tiempo a administrar y menos tiempo a crear los horarios manualmente.

La WFM también se puede utilizar para permitir que los empleados vean la información del horario, administren y soliciten tiempo libre, intercambien turnos con otros compañeros de trabajo o hagan una oferta para obtener horas extra, ayudándolos a mantener el rumbo con el cumplimiento del horario durante todo el día.

DESTACADOS Organización para la Venta y Alquiler de Automóviles

Necesidad: Incrementar la eficiencia y la optimización de recursos mediante la planificación, previsión y programación de horarios para la fuerza de trabajo.

Solución: Una solución WFM que se integra con su sistema de recursos humanos existente.

Resultados: Previsión y programación automatizadas de horarios, lo que reduce el tiempo administrativo y facilita la administración de su creciente fuerza laboral. La capacidad de programar los horarios para las personas correctas, en el momento adecuado y de realizar un seguimiento del cumplimiento del programa ha ayudado a obtener eficiencias operativas y a aumentar la productividad.

GAMIFICACIÓN Y COMPROMISO para tener empleados y clientes más felices

Para quienes trabajan en centros de cobranza, y especialmente para quienes están en la primera línea, la realidad del día a día puede ser muy estresante. Además de iniciar conversaciones difíciles, los cobradores también deben cumplir con los requisitos de cumplimiento normativo, al tiempo que logran el equilibrio adecuado entre la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos. A veces, este trabajo puede pasar factura, lo que hace que mantener motivados y encaminados a los cobradores sea un verdadero desafío.

Para hacer que el proceso sea menos exigente para los agentes de cobranza y, en última instancia, crear una experiencia más agradable para los consumidores, un número creciente de organizaciones está adoptando la gamificación en un esfuerzo por ayudar a mejorar el compromiso y la moral de los empleados. La gamificación utiliza la mecánica del juego para impulsar los comportamientos deseados y aprovecha las técnicas de motivación basadas en la ciencia para capacitar, proporcionar retroalimentación continua y recompensar a los cobradores por alcanzar las metas y los objetivos comerciales.

La motivación impacta a todo el centro de contacto. Un equipo motivado de agentes de cobranza tiene un efecto positivo en cascada en la eficiencia de las llamadas, el costo por llamada y los gastos generales. Por el contrario, un equipo desmotivado puede reducir la productividad y hacer que el desempeño financiero se vea afectado. Cuanto mejor sea un cobrador para brindar una buena experiencia al cliente, es más probable que la cobranza/recuperación se maximice en menos tiempo. El resultado es benéfico para todas las partes.

Una solución de gamificación con concursos, recompensas y coaching puede ayudar a generar cambios positivos en la motivación, lo que conduce a una mejor eficiencia en las llamadas, una mayor retención de la fuerza de trabajo y, en última instancia, costos reducidos. Motivar a los empleados y aumentar la eficiencia se logra mediante una combinación de competencia, reconocimiento y capacitación. Las competencias por equipos y los duelos individuales satisfacen las necesidades esenciales de pertenencia y autonomía de los empleados, mientras que las recompensas monetarias/no monetarias alinean los valores del cobrador con los objetivos de la empresa. Las funciones de coaching ayudan a aumentar la aptitud en un conjunto específico de habilidades que conduce a una reducción directa del trabajo después de la llamada. El aumento en la motivación a menudo se correlaciona con un aumento en la retención de cobradores (los empleados comprometidos son empleados que están contentos con su trabajo), de modo que la experiencia general y el nivel de habilidad de la fuerza de trabajo de una empresa crece, lo que también contribuye para mejorar la eficiencia.

DESTACADOS

Organización Líder en Cuentas por Cobrar BPO

Necesidad: Incrementar el compromiso de los cobradores para mejorar el cumplimiento y la productividad y aumentar la recuperación de la deuda para lograr cumplir con los objetivos comerciales.

Solución: Una atractiva solución de gamificación, agradable y fácil de usar, que proporciona transparencia en toda la organización.

Resultados: Los contactos con la persona correcta aumentaron en un 36%, los primeros pagos aumentaron en un 13% y la puntuación de llamadas se disparó hasta un 61%, logrando un ROI significativo en los primeros cuatro meses de uso.

HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN EN TIEMPO REAL para reportes y seguimiento

DESTACADOS

Organización Premier de Banca Nacional

Necesidad: Monitorear las actividades del sistema y del cobrador para mejorar la eficiencia y administrar las campañas.

Solución: Una plataforma que permite dar seguimiento en pantalla al desempeño de la cuenta y la campaña en tiempo real, tanto para el marcador como para la base de datos.

Resultados: Los gerentes pueden ver los tiempos de espera, conversación y finalización para identificar rápidamente dónde pasan más tiempo los cobradores, ayudándolos a trabajar de manera más eficiente. Por ejemplo, la agencia descubrió que los cobradores estaban dedicando 12 - 14% de sus días a trabajar después de la llamada, y pudieron reducir ese tiempo a la mitad, lo cual les permitió dedicar más tiempo a las llamadas en vivo.

Saber lo que sucede en su centro de contacto es fundamental para poder gestionar los programas de forma eficaz y obtener los mejores resultados. Un paquete de herramientas de administración, monitoreo y generación de reportes en tiempo real le brinda un control completo de sus aplicaciones con acceso a información sobre agentes de cobranza, listas, scripts, campañas, líneas telefónicas, recursos y más.

Con vistas en línea por grupo y por cobrador, asistentes para dirigir a los gerentes a través de funciones de administración comunes, una biblioteca de informes estándar y herramientas personalizadas de consulta, las soluciones para el centro de contacto pueden ofrecer una gestión superior de programas y centros. Las funciones de administración remota y móvil permiten a los gerentes administrar desde cualquier lugar, ya sea desde el centro de contacto o fuera de él, así como ver estadísticas y realizar cambios en el programa.

Los sistemas también deben ofrecer la capacidad de monitorear las conversaciones de los cobradores, tanto de voz como de pantalla, con opciones para observar o capacitar a un agente, o para hablar directamente con el cliente. El monitoreo de voz debe ser accesible desde una estación de trabajo de administrador, desde un teléfono en el piso central o incluso desde una ubicación remota. Los administradores también deberán poder ver el escritorio del cobrador y observar el flujo de trabajo.

Los programas que permiten a los clientes monitorear sus propios programas ofrecen una ventaja adicional para las agencias de cobranza. Al usar estas funciones de monitoreo específicas de la aplicación, las agencias pueden otorgar permisos para que un cliente inicie sesión en el sistema y escuche a los agentes de cobranza que trabajan en sus cuentas. Los derechos de seguridad y el acceso con contraseña limitan las campañas, la hora del día y el tipo de monitoreo sobre una base cliente por cliente. Algunas agencias cobran por este servicio de monitoreo, lo que les genera una oportunidad adicional para obtener ingresos.

Las herramientas de análisis que permiten a las empresas rastrear el desempeño y los resultados pasados para predecir las probabilidades de conversión y contactos futuros brindan información valiosa para desarrollar estrategias de contacto y permiten a los gerentes tomar decisiones más informadas para administrar las campañas.

SEGURIDAD DE DATOS para cumplimiento y requisitos operativos

Los problemas de seguridad y cumplimiento de los datos son dos de los principales desafíos a los que se enfrentan los profesionales de la recopilación de datos actualmente. Los datos son uno de los recursos más valorados en un entorno empresarial competitivo. Proteger los datos y controlar el acceso a ellos, mientras se mantiene su disponibilidad, son las principales prioridades en nuestro mundo actual, consciente de la importancia de la seguridad tanto para las empresas como para los consumidores. El aumento de los requisitos regulatorios también está ayudando a impulsar la necesidad de proteger los datos. Desde los estándares GDPR para la privacidad y la información confidencial, hasta la legislación recientemente propuesta sobre seguridad de los datos, el panorama cambia constantemente.

Las organizaciones pueden beneficiarse de muchas formas al proteger sus datos. Los beneficios pueden proporcionar a las empresas valor financiero, tranquilidad y confianza para los inversores. Hoy en día, la mayoría de las empresas tienen algún tipo de tecnología de seguridad presente dentro de su organización.

Hay muchas capas que componen y definen la seguridad de los datos. Todas las capas deben funcionar en paralelo para brindar protección a los datos de su empresa y los datos que acepta de los clientes. Un importante primer paso para tomar el control de la información y ayudar a cumplir con los requisitos reglamentarios es cifrar los datos confidenciales de su centro de cobranza. El cifrado es una tecnología poderosa y ampliamente utilizada que ayuda a proteger los datos contra pérdidas y compromisos involuntarios o deliberados.

Las tecnologías que utilizan las empresas actualmente son cada vez más avanzadas. Además del cifrado de datos en cada canal, otras tecnologías incluyen análisis de voz, grabaciones digitales, cifrado de contraseñas, datos cifrados en reposo, refuerzo del sistema y seguridad por cable (SSH, SFTP, VPN). La tecnología seguirá evolucionando para satisfacer las cambiantes exigencias de seguridad. Trabajar con organizaciones que cuentan con que cumplen con SOC-2, Type-2 o con los estándares ISO, especialmente para entornos en la nube, es fundamental para poder cumplir con los requisitos de seguridad.

DESTACADOS

Cobro de Préstamos Estudiantiles

Necesidad: Una plataforma de centro de contacto con la flexibilidad para satisfacer sus necesidades operativas y de seguridad de datos, y mejorar la productividad de la cobranza.

Solución: Solución inbound/outbound integrada con una plataforma segura y preparada para el cumplimiento.

Resultados: Trabajar con un partner tecnológico para comprender sus necesidades comerciales y ofrecer una solución personalizada para el centro de contacto, la cual satisfaga sus necesidades operativas y de cumplimiento.

UNA PLATAFORMA ÚNICA Y UNIFICADA

Funciones para Ofrecer Mayor Valor

Muchos proveedores en el mercado actual de centros de cobranza ofrecen sistemas que incluyen productos individuales ensamblados, como si se tratara de completar un rompecabezas. Esto a menudo da como resultado sistemas ineficientes que se fuerzan a trabajar juntos, lo que muchas veces hace que se pierda parte de la funcionalidad de cada pieza al trabajar por separado. El proceso de capacitación también puede ser difícil, ya que los gerentes aprenden cómo operar todos los productos y el soporte continuo puede implicar contactar a múltiples proveedores.

Una plataforma unificada y rica en funciones ofrece más funciones integradas y un mejor valor general. Las soluciones que se construyen desde cero, utilizando un marco común, ya están integradas, por lo que no se requiere un mapeo ni una reestructuración de datos. Un entorno único de aplicación que gestiona todo el proceso de comunicación con el consumidor ofrece un mejor desempeño, reportes completos, interfaces comunes de gestión y recopilación, y características que están diseñadas para trabajar juntas.

Las organizaciones de cobranza que estén considerando comprar una nueva tecnología, o una actualización de su sistema existente, deben buscar un proveedor que ofrezca una solución completa e integrada. La plataforma debe tener la flexibilidad necesaria para satisfacer sus cambiantes necesidades y crecer a medida que estas también crezcan, y no sólo encerrarlas en un sistema limitado. Algunas de las características que debe buscar incluyen Marcación predictiva, ACD inbound, Omnicanal Blended, programas de 'cobrador virtual', grabación digital, respuesta de voz interactiva (IVR), monitoreo, reportes en tiempo real, mejor horario y canal para contactar, correo electrónico / chat / SMS, WFM, gamificación, análisis de voz, automatización de procesos, integración y cumplimiento.

La administración de campañas empresariales también puede automatizar y centralizar la administración al ofrecer integración de múltiples dispositivos de contacto en tiempo real, como marcadores automáticos y plataformas de mensajería automatizadas. Para las empresas más grandes, con centros operativos tanto en tierra como en el extranjero, las capacidades de la plataforma pueden cargar el flujo de trabajo a nivel de múltiples centros y redirigir los registros de llamadas de un grupo de agentes o de un centro a otro en minutos para lograr abordar las interrupciones o los cambios en el personal.

Para una planificación a más largo plazo, las empresas también deben considerar las opciones para implementar la solución. Ya sea con una implementación on-premise, en la nube (en el centro de datos del proveedor o en un centro de datos alojado interno), los servicios administrados y las configuraciones híbridas tienen ventajas y desventajas, y la mejor opción puede ser diferente para cada organización. Algunos proveedores ofrecerán solo un tipo de modelo de implementación. Otros pueden tener múltiples ofertas, pero también un producto y un conjunto de características diferentes para cada uno. Las empresas más sólidas le ofrecerán una única solución basada en código e "independiente de la implementación", lo que le permitirá elegir el modelo que mejor se adapte a sus requisitos funcionales, operativos y presupuestarios sin sacrificar las características o el desempeño. Otra ventaja es que permiten realizar una transición sencilla de un entorno a otro en caso de que cambien sus necesidades, con una interrupción mínima del negocio y prácticamente sin requerir de una nueva capacitación.



DESTACADOS

Firma de Cobro de Deudas y Servicios Post-Legales

Necesidad: Aumentar el tiempo de conexión entre los cobradores y los deudores para combatir problemas no productivos de telefonía y maximizar la disponibilidad de datos mientras se mantienen dentro de un presupuesto ajustado.

Solución: Una solución única que incluye marcación outbound, grabación de llamadas, procesamiento combinado, reportes en tiempo real e integración con CRM y sistemas de cobranza.

Resultados: La solución brinda a la empresa las herramientas para aumentar la productividad, así como poderosas funciones de administración para un mejor control de los programas y acceso instantáneo a los datos, todo sin muchos costos "ocultos". Al tener un partner, la agencia no tiene que intentar mezclar y combinar productos de diferentes proveedores, y obtiene más tiempo de actividad y confiabilidad para mantener su negocio en funcionamiento.

LOS CENTROS DE COBRANZA DE HOY EN DÍA Usted puede beneficiarse de una mayor eficiencia y de una mejor administración de recursos al utilizar una avanzada tecnología de contacto.

Alvaria le ofrece las soluciones de contacto con el cliente más completas, escalables y compatibles de la industria.

SOLUCIONES PARA CENTROS DE COBRANZA

Muchas de las organizaciones más grandes y líderes de la industria se están asociando con Alvaria para lograr obtener más “promesas de pago” y cumplir sus objetivos. Durante más de 45 años, Alvaria ha demostrado continuamente ser líder en la industria, con soluciones integradas e innovadoras y con una funcionalidad galardonada.

Hemos introducido tecnologías de vanguardia, incluidas soluciones de VoIP nativas y basadas en la nube, herramientas de cumplimiento patentadas para DNC, TCPA, HIPAA y otras normas de cumplimiento, propiedad de la cuenta, opciones avanzadas de marcación de vista previa y la combinación e integración de herramientas CTI más flexibles de la industria. Ofrecemos una funcionalidad significativa a nuestros clientes con nuestras herramientas de scripting y escritorio, producto IVR, grabación de llamadas y componentes de control de calidad, análisis de voz y datos, módulos de protección de datos y gestión de reportes, además de integrar las tecnologías más nuevas para la interacción con el cliente, análisis de focalización de llamadas, administración de la fuerza de trabajo, gamificación y compromiso de los empleados.

Para las empresas que han seleccionado las soluciones de Alvaria para el centro de contacto, la diferencia en su negocio es medible: desde una mayor productividad de los esfuerzos de cobranza, hasta una mayor eficiencia y una mejor administración y creación de reportes. Todos los días nos ganamos el negocio con nuestros clientes al brindarles resultados y un desempeño que los ayudan a hacer crecer sus empresas y a alcanzar sus objetivos comerciales. Cada vez más organizaciones eligen a Alvaria para reemplazar sus sistemas obsoletos o de bajo rendimiento. Nuestras ofertas de base de código único on-premise, en la nube e híbridas le brindan la mayor flexibilidad del mercado. Los centros de cobranza están logrando entre un 10% y un 100% de mejoras en la productividad, lo que se traduce en una mayor rentabilidad de la cobranza.

Lo invitamos a que se comunique con nosotros para recibir su evaluación comercial GRATUITA para revisar sus niveles actuales de productividad y eficiencia, y para saber cómo Alvaria puede ayudarlo a hacer crecer su negocio y a aumentar la recuperación de su deuda.

Obtenga más información sobre las soluciones de cobranza:

Alvaria.com

ACERCA DE ALVARIA™

Alvaria ayuda a las organizaciones a administrar e involucrar de manera eficiente a la fuerza de trabajo moderna y a conectarse de manera compatible con clientes y prospectos. Nuestra multiplataforma abierta e innovadora está diseñada específicamente para dos competencias esenciales; una plataforma de gestión del compromiso de la fuerza de trabajo rica en recursos, inteligente e intuitiva y una plataforma de contacto proactivo en cumplimiento y multicanal. Alvaria, el producto de la fusión de los líderes mundiales, Aspect Software y Noble Systems, celebra con orgullo 50 años en el negocio, remodelando la experiencia del cliente y del empleado. ALVARIA. Remodelamos la Experiencia del Cliente™. Para obtener más información, visite **www.alvaria.com**.



ALVARIA[®]

WWW.ALVARIA.COM / [@ALVARIA_INC](https://twitter.com/ALVARIA_INC) / INFO@ALVARIA.COM

© Copyright 2023 Alvaria, Inc. Todos los derechos reservados. T1002LA-B 3/23