



TU MEJOR ALIADO EN GESTIÓN DE COBRANZAS

COBRANZAS

La industria del **Crédito** y la **Cobranza** necesita que la tecnología se adapte a sus necesidades específicas para llegar al cliente moroso de manera óptima, siendo de vital importancia la creación de soluciones para mantener activa la cartera de morosos y generar mejores oportunidades de pago. Uno de los mayores retos que se plantean es el manejo efectivo de las listas de clientes para tratar de optimizar las tasas de contacto.

Mitrol provee un conjunto completo de herramientas para gestionar las cobranzas, lo que le permitirá aprovechar al máximo cada contacto con el deudor, obteniendo como resultado una mayor cantidad de promesas de pago y recuperación de deuda.

CARACTERÍSTICAS DESTACADAS

DEFINA PERFILES POR CAMPAÑA Y AGENTE

Aumente el índice de recuperación de deuda dirigiendo a cada contacto con el agente adecuado para atenderlo, de acuerdo a las reglas de negocio definidas por campaña y las habilidades del agente asignado.

GESTIÓN INTEGRAL Y OMNICANAL

Mitrol facilita el seguimiento efectivo de todos los deudores, al permitir la visualización en 360° de cada una de las interacciones de cobranza realizadas y el detalle de sus canales de contacto, integrando la gestión del Contact Center con el BackOffice.

SCRIPTS DINÁMICOS Y CAMPAÑAS SEGMENTADAS

Mitrol segmenta y prioriza las listas de contacto que forman parte del proceso estratégico de su gestión de cobranza, permitiéndole diseñar scripts dinámicos adaptables a las diferentes bases de datos por campaña.

TABLERO DE CONTROL Y ALERTAS EN TIEMPO REAL

Genere información gráfica histórica y en tiempo real. Programe alertas para cada campaña en particular, según sus propias reglas de negocio y estrategia de cobranza definida. Actualice y personalice sus reportes asegurando una correcta administración de sus recursos.



AUTOGESTIÓN DE DEUDA

El sistema de **Autogestión de Deuda** posee una capacidad de automatización que le permite transformar la gestión de cobranzas en un canal entrante utilizando diferentes canales de comunicación masivos como envío de SMS, mails y formularios web de gestión, mejorando ampliamente sus ratios de recupero.

BENEFICIOS

- SERVICIO DE VANGUARDIA PARA LA EXPERIENCIA DE CLIENTE CON CANALES DE AUTOGESTIÓN POR VOZ, CON OPCIÓN DE DERIVAR A UN AGENTE.
- OBTIENE PROMESAS / CONFIRMACIONES DE PAGO SIN DERIVAR A AGENTE.
- REDUCE CONSIDERABLEMENTE LA CANTIDAD DE LLAMADOS QUE REQUIEREN LA INTERVENCIÓN DE UN AGENTE.
- DEJA MENSAJE EN CASO DE HABLAR CON UN 3RO O UN CONTESTADOR.

FUNCIONALIDADES

- Mensaje personalizado con el nombre del cliente, producto y empresa por TTS.
- Parámetros configurables para cambios en caliente y poder realizar distintas campañas con el mismo Discador de Potencia.
- Validación de titular de cuenta a través de respuestas vocales de SI o NO, detectadas con ASR.
- Log de resultados de autogestión, a través de log IVR, estadísticas online de los resultados y contactabilidad en el PSUP.
- Derivación a agente para coordinar pago.

ENVÍO DE NOTIFICACIONES

Envío masivo de **SMS**, **emails** y **llamadas**, para notificarle a los clientes que tienen un vencimiento cercano. Los mensajes pueden ser genéricos, o pueden personalizarse con Nombre, Producto, Fecha de vencimiento y deuda.

En el caso de email y SMS, se puede agregar un link para que el cliente ingrese a un click-to-call, y transformar esta notificación en un contacto entrante. En el caso de una notificación a través de llamadas, puede darse una opción para que ingrese como un contacto entrante.

CONTACTO DE MANERA PROACTIVA

Utilizando el Marcador Predictivo y de potencia de Mitrol, se puede mejorar el tiempo de ocupación de los agentes de un 40% a un 75%.

- Mejora promedio comparando llamadas manuales vs discador predictivo a una misma base.

