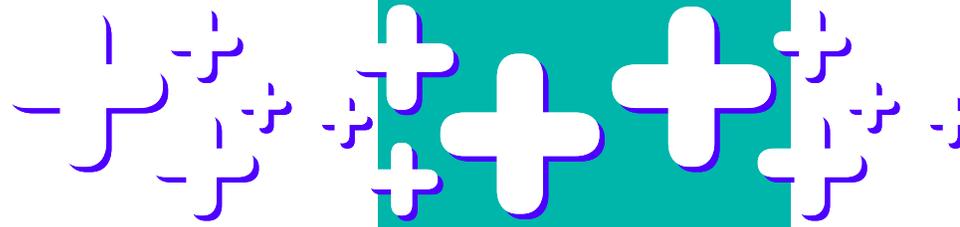


ATENCIÓN

Cobranza digital

Estrategias centradas en el cliente
para recuperar cartera vencida

ATENTO



Contenido

	Página
1. Cobranza en tiempos difíciles	01
2. Desatando el poder de lo digital	02
3. Tecnología centrada en el cliente	03
4. Atento, expertos en cobranza CX	04
5. Casos de éxito	05



ATENCIÓN

Cobranza en tiempos difíciles



Para impulsar estrategias de recuperación económica se debe tomar en cuenta que los consumidores enfrentan dificultades para pagar sus cuentas:

Más del **28%** de los clientes tiene al menos una deuda en proceso de cobranza.

En los próximos **18 meses**, desde un tercio hasta más de la mitad de los consumidores enfrentará dificultades para cubrir sus necesidades.

Fuente: CFPB y McKinsey.

En el área de **recuperación de cartera vencida**, muchas organizaciones han optado por la **cobranza digital centrada en el cliente**, la cual busca interacciones efectivas, colaborativas y transparentes a través de **canales digitales** en su proceso de cobro, ofreciendo **oportunidades personalizadas** para encontrar soluciones que sean benéficas para todos.

Este modelo ha demostrado su efectividad para mantener la estabilidad del negocio al tiempo que considera las **necesidades de los consumidores**.

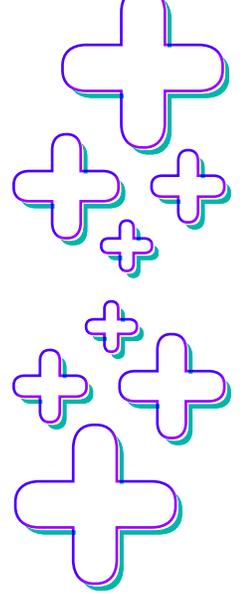
Ofrecer un **Customer Experience** completo y personalizado en el proceso de **recolección de deuda** conduce a:



Fuente: McKinsey.

ATENCIÓN

Desatando el poder de lo digital



Para conectar con los clientes, hay que seguir sus pasos. Con cada vez más consumidores organizando sus compras y deudas a través de **canales digitales**, los procesos de cobranza deben seguir ese camino:

Los clientes contactados a través de **canales digitales** hacen **12% más pagos** que los contactados por medios tradicionales.

Fuente: McKinsey.

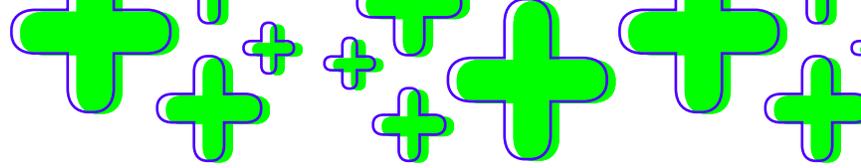
Además, el aumento en la tasa de pagos no es la única ventaja. Una **estrategia de cobranza digital centrada en la experiencia del cliente** permite incorporar **tecnologías que optimizan los resultados**, tanto para los consumidores como para los negocios.

Las innovaciones más útiles en este campo son la **inteligencia artificial** y el **data science**, ya que permiten crear una estrategia dinámica basada en análisis inteligentes del **comportamiento del cliente**, **patrones de consumo** y **posibles respuestas**:



Sólo el hecho de contactar a los clientes a través de sus **canales preferidos** puede aumentar hasta **10% la tasa de pago**.

Fuente: McKinsey.



Tecnología centrada en el cliente

Con la **infraestructura tecnológica** correcta, las organizaciones pueden predecir acciones, automatizar tareas repetitivas y, con la intervención del toque humano, conducir a los clientes no sólo a pagar su saldo vencido, sino a reactivar su crédito y maximizar su valor:



El impulso de estas innovaciones en las áreas de cobranza resulta en:

Cobros optimizados en los momentos críticos del ciclo económico.



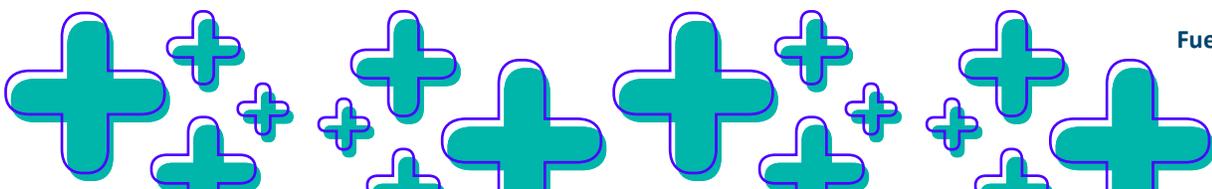
Lealtad y relaciones con los clientes a largo plazo.



Experiencia del cliente más responsiva y completa.



Menos riesgos de incumplimiento.



ATENTO

Atento, expertos en cobranza CX

Con el fin de ayudar a las organizaciones a gestionar los procesos de recuperación de crédito con los más altos estándares y las mejores tecnologías del mercado, en Atento ofrecemos **soluciones completas de cobranza enfocadas en la experiencia del cliente:**

B2B Collections

Gestionamos cobros a empresas, negociamos la mejor solución y mantenemos a los clientes activos.

Digital Early Collections

Reunimos funcionalidades y KPIs en una sola plataforma para recuperaciones rápidas y gestiones simplificadas.

Late Collections

Ofrecemos alternativas, seguimiento e insights en una sola plataforma para resolver de manera eficiente los casos tardíos.

Definimos **estrategias de cobro** basadas en los perfiles de cada cliente, establecemos contacto, acompañamos al usuario en **todo su journey** y llegamos a acuerdos eficientes con un **seguimiento personalizado**, así hemos logrado:

+40% promesas de pago

+60% pagos recibidos

100% activación de la base total de deudores

Reducción significativa de la **tasa de cancelación**.

Incorporación de **agentes especializados** en telecobranza.



Casos de éxito

Ofrecemos servicios integrales enfocados en conseguir **altas tasas de conversión**, mejorar tus KPIs y **mantener la relación con tus clientes a largo plazo**.

Estos son algunos resultados que nos emocionan:

Llamadas efectivas



Una importante empresa brasileña buscaba mejorar la tasa de recuperación y los resultados de los agentes en los canales de voz, además de aumentar la productividad.

Atento implementó un nuevo modelo de cobranza que permitió lograr:

- ◆ **+63%** en el volumen de acuerdos formalizados.
- ◆ **+64** en la tasa de conversión en llamadas contestadas.
- ◆ **+5%** de mejora en la calidad del servicio.

Sistema especializado en cobranza

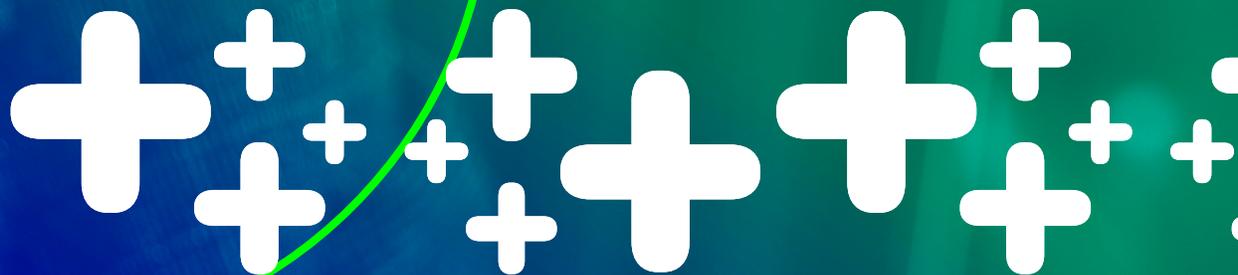


Una multinacional de telecomunicaciones quería eficientar sus procesos e incrementar la rentabilidad recuperando su cartera vencida.

Atento desarrolló un sistema de cobranza con tecnología avanzada que garantiza la automatización, coordinación simultánea e inteligente para contactar a los clientes por diversos canales. Gracias a ello la compañía consiguió:

- ◆ **+88%** de recuperación de cartera vencida.
- ◆ **-50%** en costos operativos.

ATENTO



Comunícate con nosotros para transformar tu estrategia de cobranza y mejorar la relación con tus clientes:



VISITA EL SITIO WEB



CHATEA CON NUESTRO EQUIPO EN MÉXICO

Hablemos:

 <https://atento.com/es/>

 (+52) 55 5233 5225

 contacto@atento.com

 Atento

 **Technology**
with human touch