

# III

## ENCUENTRO DE ASESORES DE MICROCRÉDITO Y GESTORES DE COBRANZA

# Panel: Uso de la tecnología en cobranzas

Expositor: Carlos Solano de la Sala  
[csolano@gestiona.ec](mailto:csolano@gestiona.ec)



*Finanzas para el desarrollo*

**RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

# Uso de la tecnología en cobranzas

## Mayo 2019



**III** Encuentro de Asesores de  
Microcrédito y Gestores de Cobranza

# La tecnología en cobranzas:

- *Usar mejores herramientas para ser más eficientes y efectivos.*
- *Procesos*
  - *Bases de datos*
  - *Segmentación*
  - *Workflows*
  - *Estrategia*



- **Gestión de Recuperación**
  - **Scores**
  - **Canales de comunicación**
  - **Metodología PNL**

# Beneficio de usar tecnología en cobranzas:

- Aumentar recuperación
  - Segmentación inteligente de clientes – Estrategias – redes neuronales – IA.
  - Scores - Smart analytics.
    - Probabilidad de pago
  - Contactabilidad
  - Perfilamiento del cliente (R)

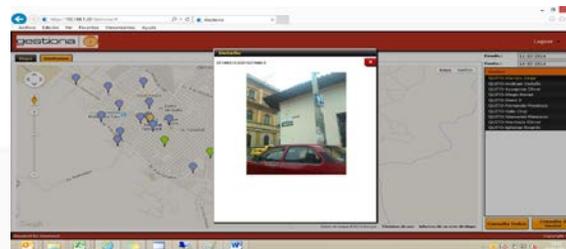


- **Speech analytics** ( verificación automática de cumplimiento de script y trato al cliente)



# Beneficio de usar tecnología en cobranzas:

- Incremento de productividad
  - Marcación predictiva
  - Ruta óptima de visitas



- Recuperar más rápido

- Automatización proceso de cobranza:
  - Acción – Resultado – Acción

- PNL



- Conocer resultados de la estrategia (BI)
- Conocer el comportamiento de los clientes (CRM)



Carlos Solano de la Sala  
csolano@gestiona.ec

Pasaje el Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre - Edif.: Century Plaza I  
Telfs.: (02) 333 2446 / 333 3091 • e-mail: info@rfd.org.ec  
f /rfdEcuador t @rfdecuador s 0996463745

[www.rfd.org.ec](http://www.rfd.org.ec)



*Finanzas para el desarrollo*

**RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO**