



WEBINAR GRATUITO

COBRANZAS 4.0

Cómo garantizar un customer journey omnicanal en gestión de cobranzas



A close-up photograph of a person's hand holding a credit card over a laptop keyboard. The background is slightly blurred, showing a person in a light blue shirt. A semi-transparent blue overlay covers the right side of the image, containing text.

Webinar: Cobranzas 4.0

Cómo garantizar un customer journey omnicanal en gestión de cobranzas

Abordaremos:

- ▶ Cómo lograr que sus recursos rindan al máximo
- ▶ Cómo automatizar procesos para reducir costos y mejorar la experiencia de usuario
- ▶ Procesos de autogestión con reconocimiento de voz y nuevos canales digitales
- ▶ Creación de un customer journey omnicanal en procesos de cobranzas
- ▶ Casos de uso y proyectos exitosos

¿Quiénes somos?



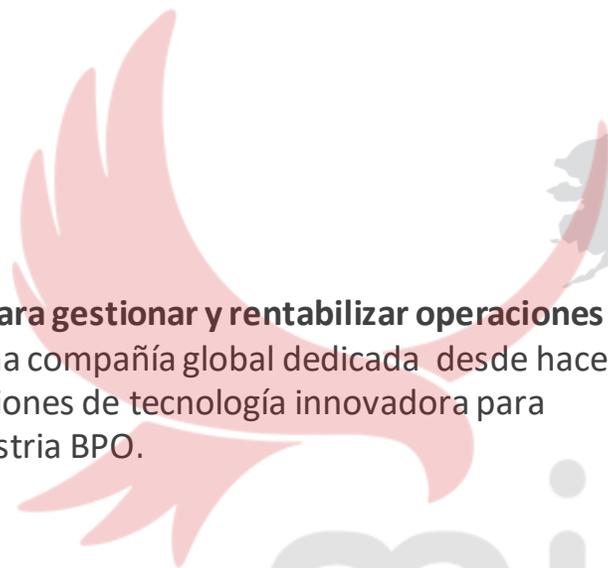
LA EMPRESA

Mitrol desarrolla software para gestionar y rentabilizar operaciones de Contact Center. Somos una compañía global dedicada desde hace más de 30 años a crear soluciones de tecnología innovadora para centros de contacto y la industria BPO.



POR QUÉ LO HACEMOS

Trabajamos para ofrecer **soluciones** que simplifiquen la forma en que las **personas interactúan día a día con las organizaciones**, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente.



Producto y Servicios



PLATAFORMA OMNISCANAL PARA CENTROS DE CONTACTO



Con más de 120 colaboradores y 6 centros de servicios activos, Mitrol ofrece de forma local



Soporte técnico

Desarrollo de soluciones e integraciones

Customer success

Capacitación

Cobranzas 4.0

El concepto de Industria 4.0 refiere a una nueva manera de producir y brindar servicios mediante la adopción de tecnologías 4.0, es decir, de soluciones enfocadas en la interconectividad, la automatización y los datos.

PREMISAS: Almacenamiento masivo → A bajo costo → Accesible desde diferentes puntos

Esta transformación abarca a toda la cadena de valor:

- Las operaciones
- La gestión empresarial
- Las relaciones clientes y proveedores
- Los modelos de negocios.

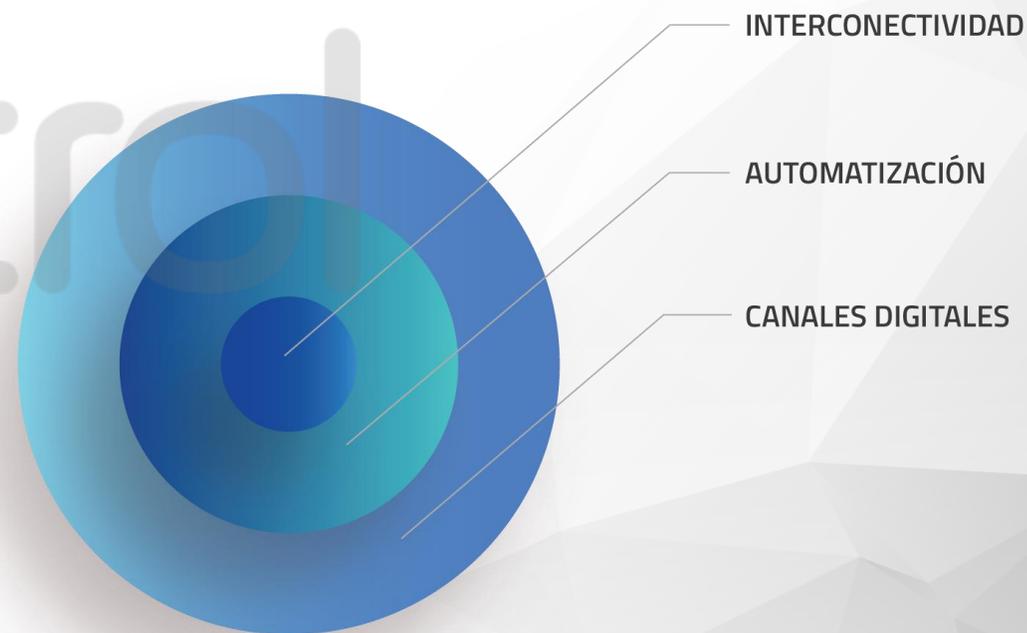
Beneficios de adaptar tu empresa a la Industria 4.0

- Mejora la productividad y eficiencia en el uso de recursos.
- Genera información útil para la toma de decisiones y la planificación a mediano y largo plazo.
- Creación de nuevos productos y servicios que mejoren CX de los usuarios a partir de esta información recolectada.

Industria 4.0

Para poder transformarse en una industria 4.0, **tu empresa debe iniciar un proceso de incorporación gradual de distintos componentes tecnológicos**, provenientes principalmente de los dominios digitales.

- ▶ Inteligencia artificial.
- ▶ Robótica.
- ▶ Servicios en la nube.
- ▶ **Transformación digital**



Cómo lograr que sus recursos rindan al máximo



El objetivo:

Optimizar la contactación logrando como resultado un incremento en la tasa del recupero de deuda

Dependiendo del proceso de gestión del cliente.

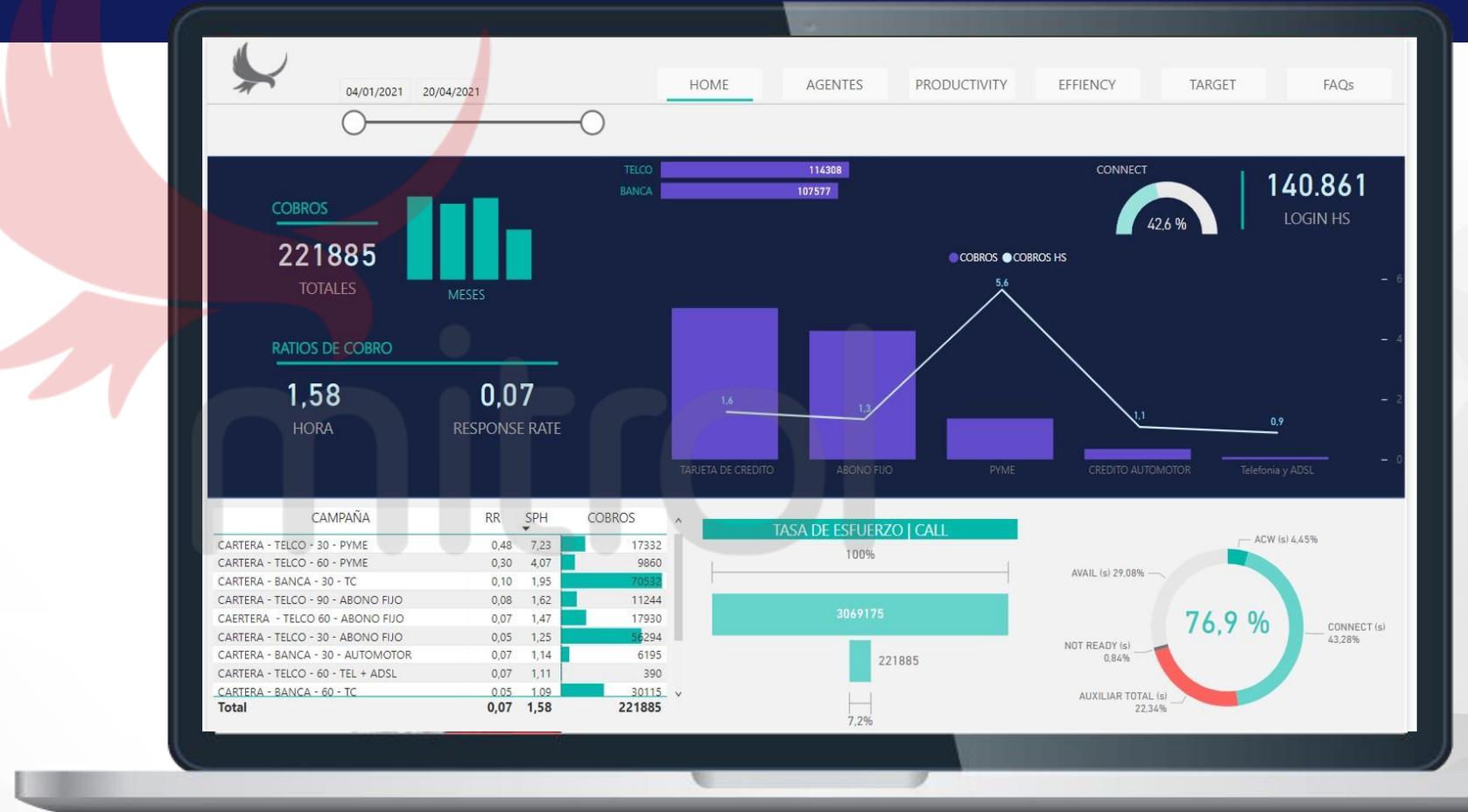


Estrategias para alcanzar el máximo rendimiento:

- **Control de performance de colaboradores:** A través de reportes y auditorías de calidad es posible comprender como se administran los tiempos de la gestión de los recursos y mejorar su desempeño en cada contacto con el cliente.
- **Barrido masivo de lotes:** A través de las aplicaciones de administración y supervisión, el área de operaciones del contact center puede controlar el porcentaje de penetración de base contactada y promesas de pago generadas.

- **Dashboard:**
Transformar los datos en conocimiento para la toma de decisiones

Contact Center Data Driven



- **Aumentar la ocupación efectiva con el uso de un marcador predictivo:**

Incrementa hasta un **30%** la capacidad productiva de fuerza de trabajo de los agentes, debido a su gran capacidad de detección de voz viva (**97%**), lo que permite garantizar el contacto efectivo en cada derivación con un operador.

Ocupación efectiva del agente

28%

Sistema Manual

- ✓ Todos los estados tiene que ser cualificados por el agente.
- ✓ El agente debe de escuchar todos los tonos.

51%

Dialer sin detección de Voz Viva

- ✓ Transfiere un porcentaje muy alto de llamadas sin persona (contestadores, ...)

88,5%

Dialer con detección de Voz Viva

- ✓ No transfiere las llamadas cortadas. A los contestadores puede dejarles un mensaje y no los transfiere a los agentes.
- ✓ El cliente no nota que es llamado por un Dialer.

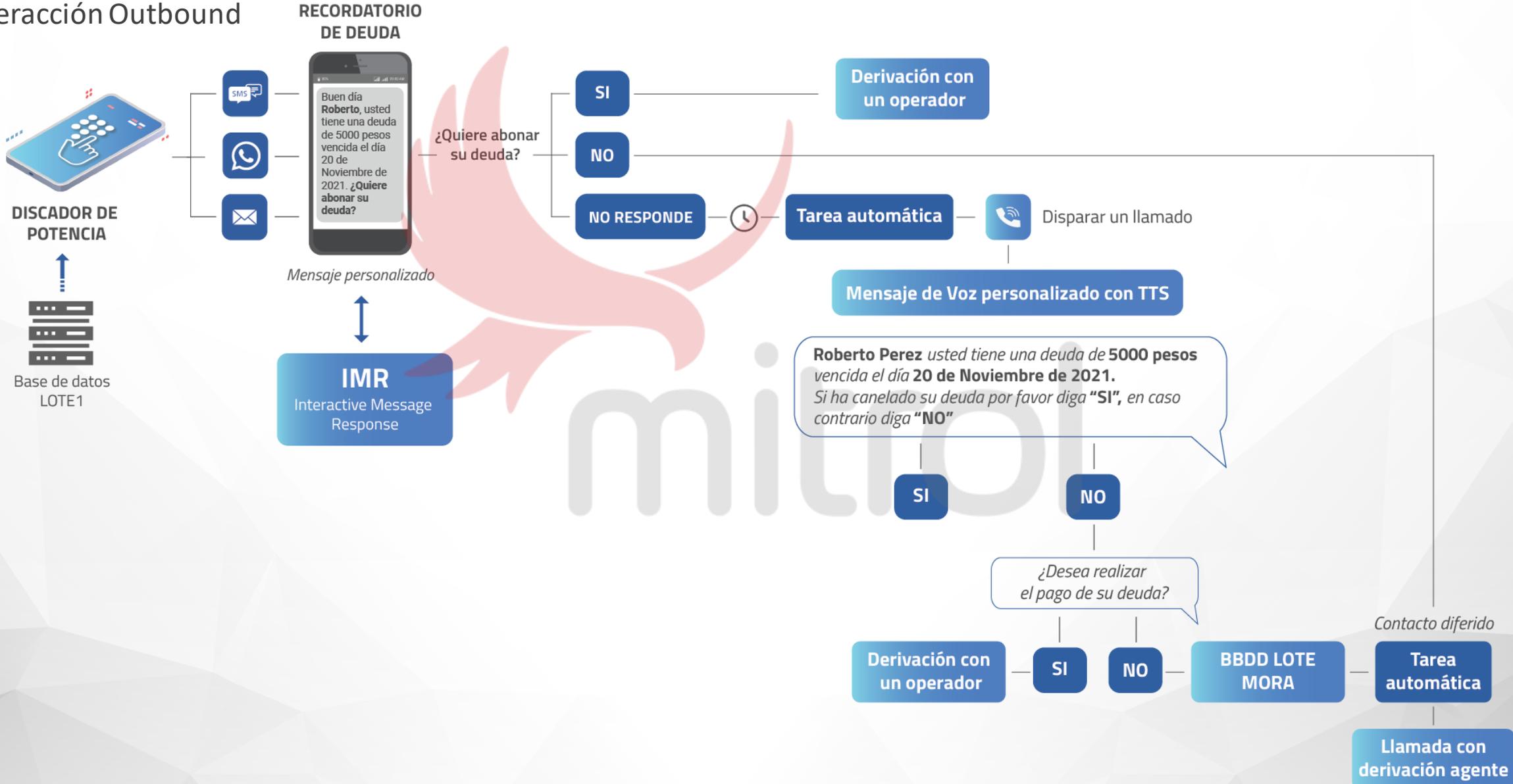
Procesos de autogestión con reconocimiento de voz y nuevos canales digitales



Sitio Web Corporativo

Cómo automatizar procesos para reducir costos y mejorar la experiencia de usuario

Interacción Outbound

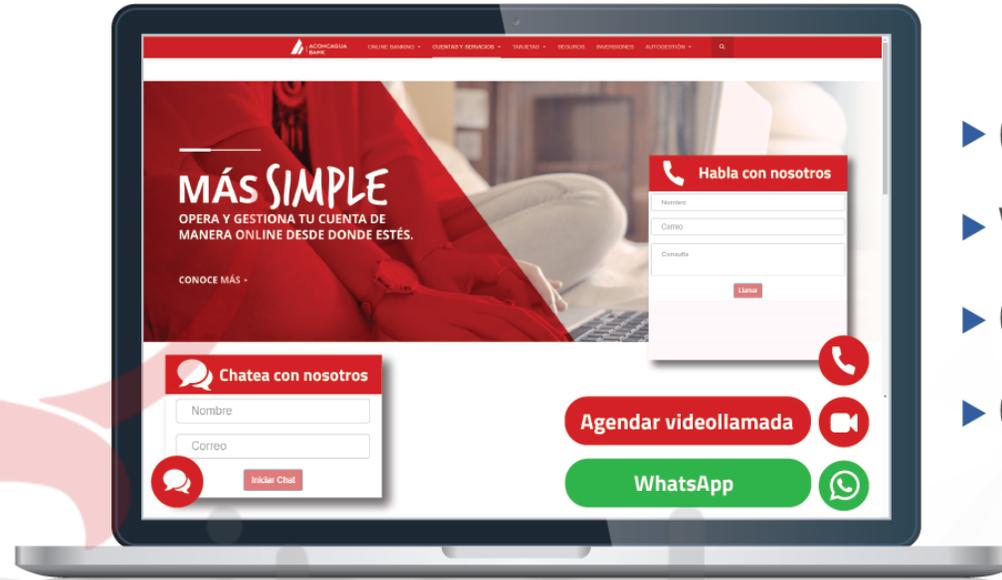


Customer Journey Omnicanal

Interacción Inbound

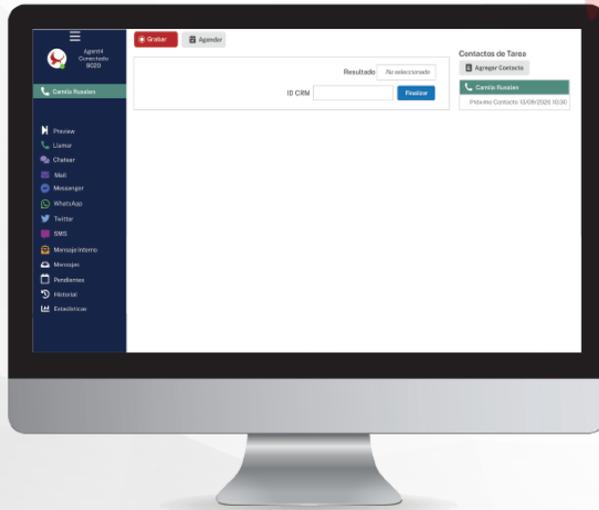


CLIENTE



- ▶ Chat
- ▶ Videollamada
- ▶ Click to Call
- ▶ Call Back

Deudas SRL



FRONT END OMNICAL



AGENTE



PROYECTO 1

Su negocio de Contact Center está orientado principalmente a las Cobranzas de varias compañías y otros tipos de atención como inbound para customer y ventas de productos bancarios, back office, etc.

Desde el 2008 al 2018 el cliente pasó del uso de 70 posiciones inicialmente en Chile a más de 900 entre Chile, Perú y Argentina, es decir multiplicando más de 13 veces su volumen con la herramienta de Mitrol, siendo uno de los casos de éxito de nivel regional.



POSICIONES:
960 Agentes



LOCACIONES:
Argentina, Chile, Perú



MÓDULOS:



DISCADOR



VOZ



WHATSAPP



SMS



E-MAIL

PROYECTO 2

Una empresa familiar dedicada a la cobranza judicial y extrajudicial con 31 años de experiencia en el mercado mexicano.

- Sus expectativas estaban orientadas a automatizar la gestión.
- Optimizar los procesos con el asesoramiento respecto al tipo de barrido.
- Utilizan la comunicación omnicanal incluyendo llamados de voz, WhatsApp, sms y mailing.



POSICIONES:
405 Agentes



LOCACIONES:
México.



MÓDULOS:



DISCADOR



VOZ



WHATSAPP



SMS



E-MAIL

A stylized red graphic resembling a bird in flight or a flame, positioned behind the main text.

Preguntas y consultas

mitrol



DEMO

30 DÍAS SIN COSTO EN LICENCIAS MITROL

Para nuevos clientes

¡Muchas gracias por haber participado!

Te invitamos a seguir en contacto



Francisco Valente

Sales Coordinator Cono Sur

 francisco.valente@mitrol.net

 +54 (11) 6954 9787

 Francisco Valente



mitrol

¡MUCHAS GRACIAS!

www.mitrol.net