

QUALCO

SERIE DE GUÍAS PRÁCTICAS SOBRE EL COVID-19

IDENTIFICAR EL COMPORTAMIENTO DE SU CLIENTE ANTES Y DESPUES DE LA PANDEMIA



INTRODUCCIÓN

En estos tiempos difíciles cada institución financiera, prestamista y entidad de gestión de créditos debe hacer que sus datos y conocimientos trabajen más duro.

Esto significa que las organizaciones deben actuar ahora para utilizar los datos y para traducir estos escenarios en pasos claros e identificables para poder sostenerlos durante un periodo de imprevisibilidad y disrupción potencialmente grave.

Deben enfocarse en la innovación. Ahora es el momento en que los bancos, cooperativas de crédito y organizaciones de cobro que han invertido en analítica avanzada, innovación y transformación digital pueden beneficiarse de todo el potencial de su experiencia del cliente.

Se espera que haya mora relacionada con la pandemia en todos los baldes de recolección, además de la mora pre-pandemia

Para innovar de forma exitosa, no solo se necesita una estrategia de datos - usted necesita ejecutar esa estrategia de forma eficaz para desarrollar resiliencia y asegurar que usted esté bien ubicado para recuperarse en un mundo posterior al coronavirus.

COMPARACIÓN DE LOS PATRONES DE COMPORTAMIENTO PRE Y POST COVID-19

Los últimos dos meses han visto enormes cambios en los resultados para los clientes ya que tanto ellos como las instituciones financieras se han esforzado para adaptarse al desafío del COVID-19. Las organizaciones que pueden aprovechar la cantidad muy limitada de datos ahora disponibles con respecto a estos cambios tendrán una gran oportunidad para adaptarse brindando al mismo tiempo un mejor servicio a sus clientes. Pero el paisaje de rápida evolución no ofrece soluciones mágicas y la hoja de ruta para navegarlo requerirá revisión constante y la habilidad de actuar rápido.

CONSTRUYA MAÑANA CAPTURANDO SUS DATOS HOY

Mientras que los datos disponibles en la era post-COVID-19 por si solos no son suficientes para predecir el comportamiento de los clientes, es posible identificar y caracterizar esos cambios que ya han tenido lugar. QUALCO Data-Driven Decisions Engine es el motor de decisiones impulsado por datos de Qualco que puede construir de forma rápida modelos explicables y fidedignos sobre el comportamiento pre-Covid-19. Puede usar datos actuales para desarrollar modelos provisionales para el período en curso y resaltar donde van a cambiar estos comportamientos – tanto en términos de factores predictivos como en predicciones individuales para cada cliente.



Dada la escasez de datos en estos momentos, cada actualización será crucial

Estos modelos identificarán segmentos e individuos que se han vuelto vulnerables debido a la pandemia, así como proporcionar conocimientos sobre la causa de dicha vulnerabilidad. Estos segmentos pueden basarse en profesiones específicas o sectores de la industria, la demografía o variaciones regionales.

Responderán a preguntas como:

- ¿Cuál es la diferencia entre deuda relacionada con el COVID-19 y no relacionada con el COVID-19?
- ¿Cuál es la probabilidad de que un cliente cuyas circunstancias se ven gravemente impactadas por el coronavirus vuelva a una buena situación y cuando sucederá?
- ¿Puedo reconocer rápidamente las preferencias de mis clientes en términos de canales de comunicación? Qué segmentos prefieren el autoservicio y cuales optan por un enfoque más tradicional?
- ¿Qué segmentos requieren un mayor nivel de indulgencia a la morosidad y cuales están mejor posicionados para recuperarse?
- A medida que los países flexibilizan las medidas de restricción social, ¿cómo se verán impactadas las distintas cohortes para yo saber dónde y cuando la intervención es más apropiada?



A medida que el mundo se mueve hacia una nueva fase de la pandemia, las reflexiones sobre estas preguntas críticas van a influir en los planes a futuro de las organizaciones en términos de segmentación de Clientes, Estrategias de Comunicación y Rutas de Tratamiento.

QUALCO Data-Driven Decisions Engine puede tomar datos, reconstruir modelos y reproducir análisis cada vez que sea necesario, con un mínimo esfuerzo humano.

CONOZCA MAS SOBRE
QUALCO DATA-DRIVEN
DECISIONS ENGINE

CONOZCA MAS



MEJORE LA SEGMENTACIÓN Y EL TRATAMIENTO PARA COMUNICAR MEJOR LAS PREVISIONES DE PÉRDIDA Y EL SUMINISTRO

Al adoptar un enfoque más proactivo, las instituciones financieras y las organizaciones de cobranza pueden aplicar campañas selectivas en una muestra aleatoria de clientes. Luego, a través de sistemas de recolección sólidos como **QUALCO Collections & Recoveries**, usted puede capturar los

resultados y las medidas aplicadas para apoyar a sus clientes y determinar la resolución más adecuada, cambiando el énfasis entre los cobros y la indulgencia a la morosidad según corresponda.

Además de esto, también podrá determinar quién se ve afectado y el grado de impacto en ellos, para que pueda moldear mejor la alineación en el tratamiento. Se recomienda repetir este proceso de muestreo con frecuencia después de la evaluación inicial, ya que esto le permitirá establecer cómo la situación está cambiando con el tiempo.

QUALCO Data-Driven Decisions Engine (D³E) es la herramienta perfecta para completar esta tarea. Consume datos de resultados y evalúa todas las características disponibles de esos datos para determinar la mejor manera de segmentar la cartera y determinar qué estrategias son las más apropiadas. Con el aprendizaje automático (machine learning) como núcleo, puede adaptar rápidamente su estrategia en función del análisis que está recibiendo a través de las interacciones de la vida real. El primer modelo de segmentación se puede derivar CUATRO SEMANAS después del comienzo.

Si su organización actualmente está usando QUALCO Collections & Recoveries, entonces ya tiene una interfaz preconfigurada para D³E que le brinda una implementación rápida excepcionalmente fácil, generalmente dentro de UNA SEMANA. Para todas las demás organizaciones, D³E tiene una capacidad de gestión de datos potente y flexible que admitirá una implementación rápida en aproximadamente DOS SEMANAS; con un pequeño esfuerzo adicional requerido para asegurar que los mapeos se entiendan claramente.

La evolución del modelo se puede lograr tras CUATRO SEMANAS de su

comienzo y en curso a partir de entonces, ya que los datos de resultados se envían continuamente a D³E.

Los modelos derivados de D³E también se pueden aplicar a toda su cartera de



deudas para producir una estimación del impacto financiero, incluidas las pérdidas esperadas y la provisión adecuada, de forma rápida y con un costo mínimo.

QUALCO Data-Driven Decisions Engine se basa en modelos totalmente automatizados que son fáciles de explicar y reproducir. El resultado es un enfoque iterativo, donde las correlaciones significativas se identifican temprano y se pueden utilizar para mejorar la focalización de los casos.

IMPLEMENTACIÓN EN UNA SEMANA

Nuestra plataforma de motor de decisiones ha sido diseñada específicamente para informar la segmentación dentro de QUALCO Collections & Recoveries y permite que las mejoras se apliquen operativamente e inmediatamente, una vez validado. Las nuevas segmentaciones basadas en las características de los datos definidas en D³E se utilizan para impulsar cambios en el tratamiento. A medida que el aprendizaje evoluciona, los segmentos se adaptan y las mejoras se realizan rápidamente.

Los usuarios operativos tienen fácil acceso a análisis comprensibles para impulsar el cambio y entregar valor. Las interfaces de datos diarias estándar comenzarán a intercambiar más de 250 características. Esto permitirá que su organización construya rápidamente una imagen de las acciones y resultados necesarios para informar sus actividades futuras. Podemos

completar la implementación en UNA SEMANA y usted puede derivar y aplicar los primeros resultados del modelo en CINCO SEMANAS.

Tenemos una amplia experiencia en la entrega de soluciones de software para la industria de cobros y estamos bien versados en la extracción y transformación de datos para una fácil integración. Por esta razón, QUALCO Data-Driven Decisions Engine (D³E) viene con su propia capacidad de gestión de datos y le permite, como nuevo usuario, familiarizarse rápidamente con sus características y capacidades.

Nuestra flexibilidad para consumir datos de cualquier plataforma de cobros aún nos permite implementar dentro de DOS SEMANAS para que los primeros resultados del modelo puedan derivarse y aplicarse en SEIS SEMANAS.

CONCLUSIÓN

Estos son tiempos de rápida evolución e impredecibles. Sin embargo, una cosa está clara: el COVID-19 tiene implicaciones amplias y serias para todas las industrias, y habrá más. En QUALCO estamos comprometidos a apoyarlo y ayudarlo a encontrar e implementar soluciones que se adapten mejor a sus requisitos y al cambiante panorama empresarial.



¿BUSCA APORTAR INFORMACIÓN PREDICTIVA A SUS OPERACIONES DIARIAS?



QUALCO

Data-Driven Decisions Engine

RESERVE SU CONSULTA GRATUITA
CON UNO DE NUESTROS EXPERTOS

RESERVE AHORA