

QUALCO

SERIE DE GUÍAS PRÁCTICAS SOBRE EL COVID-19

ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COBRO EXISTENTES (LEGACY) AL TRABAJO REMOTO, DE MANERA RÁPIDA.



INTRODUCCIÓN

A medida que las empresas y los gobiernos comienzan a entender el pleno impacto económico y social del coronavirus, las bancas minoristas y otras instituciones financieras buscan la mejor forma de permitirle a su personal trabajar desde su casa. Sin embargo, incluso algunas de las bancas más grandes y dotadas de mejores recursos enfrentan dificultades.

Esto se debe a que muchas de las funciones de Cobro y Recaudación de deuda (C&R) no han sido diseñadas para el trabajo remoto y entonces cada vez más empresas ven sus capacidades restringidas debido a sus sistemas existentes. Aquellas empresas que dependen de la tecnología vigente para el cobro de deuda experimentan problemas con el rendimiento (performance) y la escalabilidad. Muchas están igualmente preocupadas por la seguridad debido a que su personal precisa acceso a redes y datos.

El problema, según los expertos, radica en que muchas funciones de cobro y recaudación (C&R) no han sido diseñadas para el trabajo remoto y por tanto ahora se ven limitadas por sus sistemas vigentes

Aquellas organizaciones que puedan reemplazar estos sistemas vigentes por una solución eficiente y segura que permita el trabajo remoto podrá brindar mejores servicios a sus clientes y lograr una ventaja competitiva.

Esta es la razón por la que un creciente número de empresas se dirigen a nosotros ahora en busca de ayuda para aumentar su capacidad para permitirles a sus empleados trabajar desde su casa. Les proporcionamos un sistema de cobro que puede ser utilizado para el trabajo remoto cuando sea necesario.

QUALCO COLLECTIONS & RECOVERIES - UN ENFOQUE DE PMV

QUALCO Collections & Recoveries es una plataforma segura e integral que le permite gestionar, automatizar y agilizar los procesos de su organización. Con nuestro Producto Mínimo Viable (PMV) usted puede realizar cobros eficientes y rápidos para sus carteras de deuda.

Existen dos beneficios aquí:

1. Usted puede incorporar una solución de cobro eficiente a su infraestructura de servicio al cliente existente. Gracias a nuestro conocimiento técnico y a nuestro modelo de trabajo remoto, podemos poner en marcha estos sistemas con una carga de datos inicial mínima, lo cual da como resultado una utilización más rápida y menos disruptiva
2. Usted puede configurar su plataforma de cobro nueva y sólida para manejar todos los aspectos de sus cobros y recaudaciones. Sus sistemas serán probados a futuro para la vida posterior al coronavirus

INTEGRACIÓN Y MIGRACIÓN DEL PMV

Los clientes con frecuencia nos cuentan que migrar desde sus plataformas vigentes parece ser abrumador. Asegurar que usted transfiera todos los datos existentes relevantes al sistema de destino usualmente requiere una inversión significativa en el análisis, el desarrollo, las pruebas y la planificación. Lo mismo ocurre con la integración de sus sistemas host vigentes tales como CRM y originación del préstamo.

Nuestros expertos han diseñado un enfoque de integración y migración ágil y eficaz que le otorga una integración sin dificultades y una migración ininterrumpida hacia su nuevo sistema de cobro

Nuestras capacidades de migración e integración eficientes quieren decir que:

- Podemos incorporar su cartera y gestionar su integración continua con el sistema core bancario mediante el uso de los conectores estándares de QUALCO Collections & Recoveries. Esto requiere un grupo mínimo de archivos y campos, lo que acelera y simplifica el proceso
- Migramos datos históricos utilizando solamente la información necesaria para establecer la continuidad del tratamiento de la cartera (datos tales como actividades históricas y estados de cobro), nuevamente esto da como resultado máxima velocidad y simplicidad

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- **Segmentación de los clientes:** usted podrá distinguir a los clientes morosos que requieren contacto humano de aquellos que responden a mensajes automáticos y de aquellos que no requieren contacto en absoluto
- **Estrategias de contacto:** utilice nuestras soluciones simples e

intuitivas “arrastrar y soltar” y “apuntar y hacer clic” para sus estrategias de contacto

- **Asignación de cartera:** usted puede asignar una cartera a sus usuarios y equipos
- **Tratamiento de la cartera:**
 - **Detalles de contacto:** agregue y actualice los detalles de contacto del cliente con nuestra interfaz user-friendly
 - **Tareas y actividades:** presente los resultados de la comunicación y programe actividades previstas
 - **Promesas de pago:** ingrese una promesa de pago con reglas y límites preconfigurados
 - **Acuerdos de pagos:** establezca un acuerdo de pago y extienda los pagos por un periodo mayor. Utilice los recursos de cálculo y reglas configurables que ofrece la solución para pagos iniciales, pagos finales, planes de aumento y gastos con límites
 - **Capacidades de ingresos y gastos:** al capturar la información financiera del cliente y su asequibilidad usted puede establecer acuerdos de pago sostenibles para ellos
 - **Canales de comunicación:** Comuníquese con sus clientes a través de sistemas que son o integrados o ad hoc. Las comunicaciones pueden generarse por medio del sistema o de sus agentes utilizando SMS, email o carta. Acelere sus comunicaciones con plantillas (templates)
- **Presentación de informes:** Nuestra capacidad de presentación de informes standard le ofrece una visión profunda en el seguimiento de su rendimiento operativo y financiero
- **Panel de historial:** la historia de sus actividades, tareas, promesas de pago, garantías, anexos, cotitulares y garantes visibles a simple vista

- **Áreas preconfiguradas:** Nuestro sistema ampliamente preconfigurado con información como roles, códigos de actividad, códigos de promesa, acuerdos e ingresos y gastos standard posibilitan una implementación más rápida y menos disruptivas
- **Configurabilidad:** usted puede adaptar el sistema para satisfacer sus necesidades cambiantes
- **Listo para el autoservicio:** Nuestro PMV tiene un set de APIs que están disponibles para conectarse a nuestro portal digital de autoservicio lo que ofrece ejecución acelerada
- **Alojada en la nube de IBM:** Esto le proporciona una solución más ágil, flexible y rentable
- **Acceso 100% remoto y seguro:** sus supervisores, administradores y usuarios acceden al sistema de manera remota pero también fácil y segura vía VPN, VDI o servidor de terminal
- **Implementación en 3 a 5 meses:** Su solución de PMV puede estar lista y en funcionamiento en solo tres a cinco meses
- **Prestación 100% remota:** Hemos transferido nuestro compromiso empresarial y nuestra prestación a un trabajo completamente remoto para poder continuar proporcionando un excelente servicio al cliente
- **Una operación unificada y multicanal:** posibilita a sus agentes manejar comunicaciones de clientes a través de distintos canales con mayor eficiencia
- **Recaude más con menos:** nuestro paquete integral de administración de centros de contacto de cobro le permite a usted crear flujos de trabajo, controlar recursos, controlar el rendimiento en tiempo real y crear informes personalizados sin la necesidad de expertos en TI (Tecnología de la información)

ESTRUCTURA DE PRESTACIÓN REMOTA

Nuestra excelencia tecnológica significa que podemos continuar brindándole servicios con una mínima interrupción. Estamos respondiendo a los inmensos desafíos que presenta el coronavirus con nuestro plan integral de continuidad empresarial - trabajando de manera remota y protegiéndolos a ustedes, nuestros clientes, así como a nuestros empleados y otras partes interesadas.

EL TRABAJO REMOTO - Que significa para usted

- Mayor eficiencia en todos los proyectos
- Comunicación eficaz entre los miembros del proyecto
- Acceso fácil y seguro a la información y documentación
- Seguimiento y gestión eficaz de proyectos

CONOZCA MAS SOBRE
LA METODOLOGÍA
DE IMPLEMENTACIÓN
REMOTA DE QUALCO

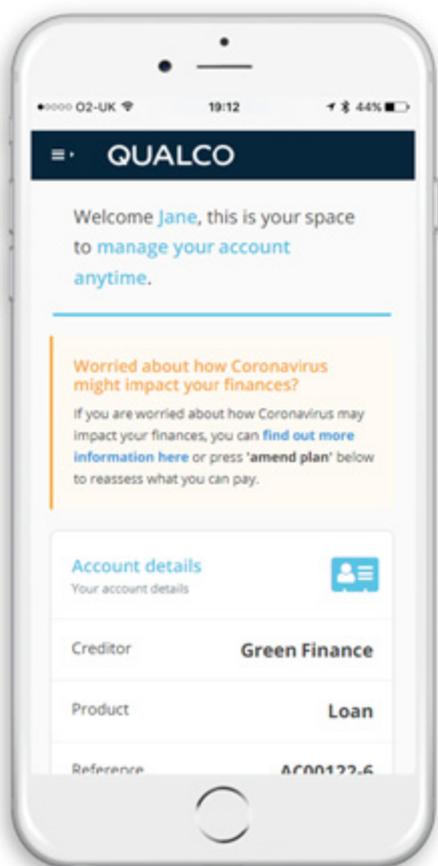
CONOZCA MAS



DESARROLLADO PARA DURAR

Nos enfocamos en ofrecer valor comercial y ROI a nuestros clientes, aún en estos tiempos de enorme cambio e incertidumbre. Los bancos, prestamistas y organizaciones que prestan servicios de cobro pueden continuar apoyando la economía seguros de que son financieramente sólidos. Aunque sus planes de continuidad financiera los ayudarán a corto plazo a afrontar la situación, las empresas tendrán que considerar el impacto a más largo plazo en sus clientes y sus propios modelos empresariales, especialmente en caso de una desaceleración económica prolongada.

CAPACIDADES DE ACTIVACIÓN DIGITAL Y AUTOSERVICIO



En medio de la incertidumbre imperante, hay algo que está claro sobre los efectos de la pandemia - las empresas tendrán que mejorar el modo en que combinan las operaciones humanas y digitales para dar un mejor servicio a los clientes.

Las empresas necesitan prepararse para una reducción de llamadas salientes y un aumento de la asistencia mediante contacto no telefónico. Mientras tanto, tendrán que desarrollar ofrecimientos de ayuda a los clientes que están teniendo dificultades para pagar. Sin estas capacidades las operaciones de cobro se verán desbordadas con llamadas

entrantes debido a que sus clientes expresan frustración por el aumento en los tiempos de espera.

En QUALCO podemos ayudarlo a introducir estas capacidades esenciales de mensajería multicanal. Como resultado, sus clientes que sean capaces y estén dispuestos pueden optar por el autoservicio a través de un canal digital para actividades como:

- Acceso a contenido específico relativo al coronavirus
- La habilidad de solicitar una moratoria
- Acceder a la información de su cuenta
- Servicios de pago
- Solicitar una evaluación de asequibilidad financiera
- Establecer o modificar un plan de pago
- Bonificar la liquidación de cuenta
- Visualizar sus transacciones
- Actualizar detalles de contacto
- Programar una devolución de llamada

¿QUIERE CONOCER MAS
SOBRE LAS CAPACIDADES
DE AUTO-SERVICIO DE
QUALCO?

CONOZCA MAS



ESCALE DESDE UN PRODUCTO MINIMO VIABLE (PMV) A UNA SOLUCIÓN A GRAN ESCALA

QUALCO Collections & Recoveries es un sistema empresarial que administra todo el ciclo de vida del crédito desde un rendimiento de alto riesgo y casos previos a incurrir en mora hasta etapas legales y recaudaciones de deuda. Brindamos soporte a todos los productos bancarios, desde minoristas y sin garantía hasta hipotecas y préstamos para PYMES, así como también deuda no bancaria.

Una vez que lo hemos ayudado a pasarse al trabajo remoto, nuestros expertos le aconsejaron sobre cómo sacar el máximo provecho de la amplia funcionalidad de nuestro sistema para alcanzar su máximo potencial en su recobro de deuda y aumentar su liquidez.

El trabajo remoto presenta desafíos, pero si se implementa de forma rápida y eficaz puede beneficiar a los clientes, bancos y demás partes interesadas.



¿BUSCA MEJORAR SUS CAPACIDADES DIGITALES DE COBRO Y RECAUDACIÓN?



QUALCO
Collections & Recoveries

Powered by  DebtStream

¿BUSCA APORTAR INFORMACIÓN PREDICTIVA A SUS OPERACIONES DIARIAS?



QUALCO
Data-Driven Decisions Engine

RESERVE SU CONSULTA GRATUITA
CON UNO DE NUESTROS EXPERTOS

RESERVE AHORA