



Incrementar la
conversión de
recobro
con **Inteligencia
Artificial**

Índice

1. Introducción
2. Beneficios del uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de recobro
3. ¿Cómo podemos aplicar la IA para mejorar el recobro y la recuperación de deudas?
4. **Bonus:** Caso de éxito - Incremento de la conversión de recobro en grandes y medianas empresas

Introducción

Solicitar a los clientes el pago de facturas vencidas es una práctica habitual en todas las empresas, pero garantizar que estas cuentas se salden a tiempo representa un reto considerable, especialmente en el contexto actual donde **el incremento del coste de vida y la inflación han provocado que más del 57% de las personas tengan dificultades económicas**, una cifra que probablemente seguirá en aumento.

En esta economía tan adversa, es esencial entender la situación de los clientes, identificando a los vulnerables y necesitados para ofrecerles mayor apoyo. Sin embargo, las estrategias tradicionales de cobro de deudas, basadas en datos limitados y fórmulas obsoletas, a menudo resultan complicadas, ineficientes y anticuadas, dejando a muchos clientes en mora.

Ante este escenario, la **inteligencia artificial y el aprendizaje automático** están transformando el proceso de cobro de deudas al automatizar estrategias y simplificar el pago para los clientes. Estas tecnologías analizan datos para evaluar el riesgo de impago y gestionar cuentas en riesgo, ofreciendo soluciones personalizadas para prevenir impagos, marcando así el inicio de una nueva era en el cobro de deudas.

Además, mediante herramientas impulsadas por IA, como la **inteligencia conversacional**, los agentes de centros de contacto pueden identificar señales de vulnerabilidad en tiempo real durante sus conversaciones con los clientes, lo que les permite proporcionar un mejor apoyo y mostrar la empatía necesaria.

En esta guía, exploraremos estos beneficios en mayor detalle y te mostraremos cómo esperamos que la inteligencia artificial continúe dando forma al cobro de deudas en los próximos años.

Beneficios del uso de la Inteligencia Artificial en los procesos de recobro

A continuación, analizaremos los diferentes aspectos en los que la inteligencia artificial está transformando los procesos de recobro, permitiendo a las empresas optimizar sus estrategias de cobro de deudas y mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente:

Modernización de la analítica

La inteligencia artificial, al recopilar datos de diversas fuentes, permite a las empresas mejorar sustancialmente su inteligencia comercial integrando soluciones de IA y aprendizaje automático en sus procesos de cobro de deudas.

Los algoritmos pueden **procesar conjuntos de datos de formas inaccesibles para los humanos**, ya sea extrayendo patrones específicos, identificando cuellos de botella e incluso utilizando Machine Learning para hallar las estrategias más óptimas.

De esta manera la IA permite consolidar y analizar datos de diversas fuentes, facilitando la detección de cuentas en riesgo y proporcionando información crucial sobre el historial crediticio de los clientes que sería casi imposible de obtener manualmente. Con ello, logramos mejorar la toma de decisiones humanas permitiendo la implementación de una estrategia proactiva en lugar de reactiva.

Realización de pruebas A/B mejoradas

La inteligencia artificial en el cobro de deudas potencia la efectividad de las pruebas A/B, permitiendo un análisis en profundidad de la eficacia de los diferentes **mensajes, discursos o canales** de comunicación.

La IA acelera los ciclos de prueba gracias a su capacidad para aprender, analizar y actuar rápidamente. Esto permite a las empresas ajustar rápidamente sus estrategias, eligiendo los mejores canales, el tono adecuado y el momento óptimo para contactar a cada perfil de cliente.



Personalización de la experiencia del cliente a través de la ciencia del comportamiento

La inteligencia artificial está transformando el cobro de deudas a través de la ciencia del comportamiento, permitiendo:

- La **categorización detallada y precisa de los clientes**, en lugar de asignarles a categorías generales.
- La **creación de perfiles de clientes detallados** para identificar si requieren de una intervención proactiva.
- La **toma de decisiones inteligentes** sobre el momento y la forma de contactar a los clientes basadas en datos.
- La **personalización de estrategias de cobro** de deudas según datos demográficos, sociales y económicos.
- La **determinación de la probabilidad de pago** basada en variables como edad, salario, profesión e interacciones históricas.
- El ajuste del enfoque de cobro hacia **canales óptimos basados en la probabilidad de pago** de cada cliente.

En definitiva, la IA permite un entendimiento más profundo de los clientes y ayuda a desarrollar estrategias de acercamiento más efectivas, agilizando así las operaciones de la empresa y aumentando las tasas de respuesta y recuperación de deudas.

Aumento de la productividad de los equipos de cobranza

El incremento del endeudamiento de los clientes impone a los equipos de cobranza la **necesidad de escalar eficientemente** para afrontar este incremento, manteniendo un nivel de servicio y empatía adecuado.

La IA brinda a estos equipos herramientas para optimizar los procesos, permitiendo la gestión y procesamiento de información de manera más rápida y eficiente. Por ejemplo, los equipos de cobranza y recuperación, encargados de manejar una diversidad de cuentas con distintos niveles de deuda y circunstancias únicas, se apoyan en la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para personalizar la experiencia del cliente.

Además, la IA evalúa situaciones y resultados históricos para trazar la mejor ruta hacia la maximización del cobro de deudas, analizando comunicaciones previas y detectando patrones que luego se utilizan como base para estrategias de recopilación basadas en datos. Esto facilita la creación de planes efectivos para los clientes y permite un escalado que pone el foco en las comunicaciones y el soporte al cliente.

Participación optimizada del cliente

La inteligencia artificial está transformando el enfoque tradicional de cobro de deudas, que dependía en gran medida de las llamadas telefónicas. Con la disminución de la efectividad de las llamadas y una creciente variedad de canales de comunicación disponibles, incluyendo reuniones presenciales, correos electrónicos, mensajes de texto, redes sociales, chat en la web y aplicaciones móviles, es vital optimizar el uso de estos medios.

La IA puede mejorar la participación del cliente a través del **análisis y personalización basados en múltiples variables**, como la actividad en aplicaciones y sitios web, así como la información demográfica y financiera.

Además, la IA puede **analizar audios** de llamadas para determinar el impacto de diferentes guiones u ofertas en las respuestas de los clientes, guiando la formación y la optimización futuras para prevenir o resolver la morosidad. Este enfoque mejora continuamente la interacción del cliente a medida que se retroalimenta al algoritmo.

Incremento de las tasas de conversión

La comprensión de los datos es crucial para identificar tendencias, anomalías y oportunidades de mercado, superando las estrategias obsoletas de cobro de deudas que se basan solo en el instinto y el conocimiento humanos. La recopilación de datos mediante inteligencia artificial permite a las empresas optimizar canales, mensajes, tiempos y tono, mejorando las tasas de recobro y la experiencia del cliente.

Este enfoque, que no hace suposiciones sobre las probabilidades de diferentes resultados, permite a las empresas **anticipar problemas y adaptar estrategias de cobranza según los datos**. Por ejemplo, puede identificar a posibles morosos y aplicar modelos predictivos para tomar acciones adecuadas, como ofrecer descuentos por pago anticipado.

Mediante el uso de IA para análisis predictivos, evaluación de riesgos y prevención de fraudes, las empresas pueden no solo minimizar las pérdidas, sino también potencialmente **incrementar las ganancias en hasta un 38%**.

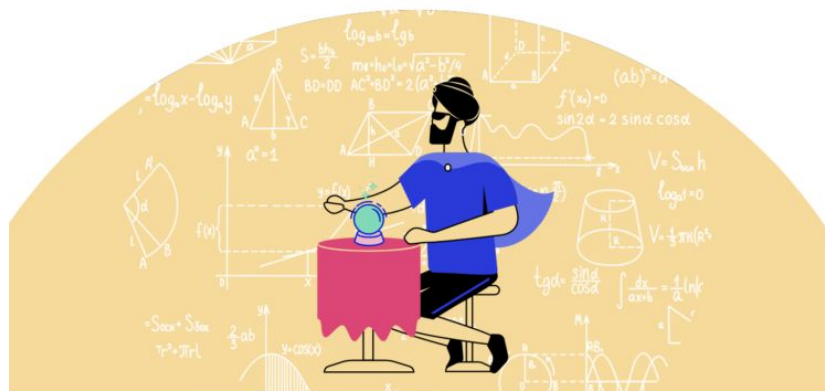
¿Cómo podemos aplicar la IA para mejorar el recobro y la recuperación de deudas?

Como acabamos de ver, para ofrecer las mejores experiencias posibles a los clientes, las organizaciones necesitan incluir tecnología basada en IA en su estrategia de cobranza para obtener una visión más profunda de la situación financiera de sus clientes, mejorar su experiencia y lealtad, respaldando al mismo tiempo el crecimiento y el rendimiento comercial a largo plazo.

Proceso de recobro con IA: el antes y el después

La implementación de la inteligencia artificial en el proceso de recobro de grandes y medianas empresas ha marcado un cambio significativo en su enfoque, provocando los siguientes cambios:

1. **Muestras limitadas vs análisis de la totalidad de las llamadas:** Anteriormente, se basaba en escuchar llamadas de forma aislada, lo que limitaba la visión general del desempeño de los agentes. Ahora, con la IA, es posible analizar el 100% de las llamadas, lo que brinda una perspectiva más amplia y precisa del proceso de recobro.
2. **Evaluación subjetiva vs objetiva:** La evaluación de los agentes ha pasado de ser subjetiva a objetiva. Antes, se valoraban de acuerdo con percepciones personales, lo que podía generar sesgos y errores en la evaluación. Con la IA, las evaluaciones se basan en datos y métricas concretas, lo que permite una evaluación más justa y precisa del desempeño de los agentes.
3. **Enfoque intuitivo vs validado con datos:** Otro cambio importante es el enfoque en el argumentario utilizado. Antes, se escalaba un argumentario que se creía efectivo, sin tener certeza de su impacto real. Ahora, se priorizan las buenas prácticas demostradas por el equipo. La IA permite identificar y escalar rápidamente estas prácticas exitosas, mejorando así el rendimiento global del recobro.
4. **Actuación reactiva vs proactiva:** La falta de conocimiento sobre el impacto de la mala praxis ha sido reemplazada por una comprensión rápida y detallada de lo que ocurre. Gracias a la IA, es posible identificar y analizar de manera precisa los problemas y fallos en el proceso de recobro, lo que permite tomar medidas correctivas de manera oportuna y eficiente.



Las ventajas de utilizar Upbe en tu proceso de recobro

Upbe es un software que automatiza el análisis de llamadas con clientes en tiempo real, mejorando la eficacia de la recuperación y la experiencia del cliente. Es una plataforma que analiza horas de llamadas de forma automática. Extrae los datos y los muestra de un modo muy simple para que detectes rápidamente las buenas prácticas y los errores al gestionar las llamadas que tienes en el Call Center.

Empresas de sectores como el de las telecomunicaciones o empresas específicas de recobro utilizan Upbe para mejorar sus procesos de cobranza en el Call Center, **logrando incrementar su conversión hasta un 10%**.

¿Cómo? Por ejemplo, con un cliente del sector de las telecomunicaciones conseguimos:

- Identificar mejor los motivos originales de impago.
- Adecuar el argumentario de los agentes.
- Realizar un seguimiento de la estructura del propio argumentario.
- Detectar llamadas colgadas y reducir el ratio.
- Descubrir mala praxis de los agentes, que dejaban el contestador. Al reducir esta práctica se consiguió que se hicieran más llamadas y el incremento del recobro aumentó considerablemente.

Con Upbe, tú también puedes lograr:

- ➔ Agilizar y automatizar el análisis de la calidad de las llamadas en el recobro.
- ➔ Identificar malas prácticas y promover las mejores en toda la empresa.
- ➔ Automatizar procesos de calidad y cumplimiento en el Call Center.
- ➔ Mejorar el control del argumentario de cobranzas.
- ➔ Capacitar al equipo de ventas con las mejores prácticas de venta.
- ➔ Reducir pérdidas por impagos y aumentar la eficiencia operativa.
- ➔ Eliminar conjeturas y sesgos humanos, priorizando las relaciones a largo plazo para aumentar las ventas y la fidelidad de los clientes.

Si aún no ha integrado la IA en tus procesos de recobro y cobranzas, te invitamos a ponerte en contacto con nosotros para poder ayudarte.

Bonus: Caso de éxito - Incremento de la conversión de recobro en grandes y medianas empresas

Esta historia de éxito proviene de una compañía de **telecomunicaciones** que recurrió a nuestra asistencia para mejorar varios aspectos de su proceso de atención al cliente.

Los desafíos que se nos presentaron fueron múltiples, incluyendo:

- Mejorar la atención al cliente en las llamadas entrantes según sus estándares de calidad.
- Aumentar la eficiencia de los procesos de cobros en llamadas entrantes y salientes.
- Reducir la cantidad de reclamaciones recibidas en el servicio de atención al cliente.
- Incrementar la resolución en las llamadas salientes que responden a tickets enviados por clientes.
- Perfeccionar los procesos de incidencias en llamadas entrantes y salientes (según sus estándares de calidad).

Para resolver estos desafíos, procesamos un total de 155.760 minutos al mes en todas las campañas, representando el 20% de todas las llamadas atendidas.

Los resultados de nuestro trabajo hablan por sí mismos:

- En solo seis meses, **redujimos el número de detractores en un 3%**.
- Logramos **incrementar la fidelización** de posibles bajas en un impresionante **10%**.
- Conseguimos un **aumento del 8% en la conversión del recobro**.
- En tan solo dos meses, logramos **disminuir las reclamaciones oficiales** en un notable **31%** y **redujimos las llamadas mal transferidas en un 9%** en solo un mes.

El éxito de este proyecto es un testimonio de nuestro compromiso de ofrecer soluciones personalizadas que funcionen para cada uno de nuestros clientes. En este caso, no solo mejoramos los procedimientos internos de nuestro cliente, sino que también aumentamos la satisfacción del cliente, mejoramos la retención y mejoramos el rendimiento financiero. Este caso de éxito es una prueba más de que, con el enfoque y la asesoría correcta, se pueden lograr resultados significativos.



¡Gracias!

Más información en upbe.ai

