

Marcadores Predictivos, una opción inteligente para la Cobranza



Contenido

- **¿Qué es un marcador predictivo?**
- **¿Por qué se llama predictivo?**
- **¿Por qué un marcador predictivo es una opción inteligente para la cobranza?**
- **¿Cómo se si necesito un marcador predictivo?**
- **¿Cómo seleccionar el mejor marcador predictivo para mi empresa?**
- **Conclusiones**

¿Qué es un marcador predictivo?



- Un marcador predictivo es un sistema que ayuda a los agentes o gestores de un call o contact-center a “**marcar**” **más rápido**, aumentando hasta en un **300% su eficiencia** diaria.

¿Por qué se llama “Predictivo”?



- Se le llama “**predictivo**” cuando el marcador cuenta con algoritmos de aprendizaje estadístico y **puede “predecir”** cuando uno de los agentes va a colgar para pasarle una nueva llamada en el menor tiempo.

¿Por qué un marcador predictivo es una opción inteligente para la cobranza?

- Antes del marcador predictivo:
 - Tiempos muertos
 - Agentes cansados
 - Baja productividad
 - Pocas o nulas herramientas de medición de agentes



¿Por qué un marcador predictivo es una opción inteligente para la cobranza?

■ Después:

- Eficiencia triplicada
- Agentes más eficientes y contentos, mejor moral
- Descansos programados
- Mejor seguimiento de acuerdos
- Reportes completos de efectividad por agente y campaña

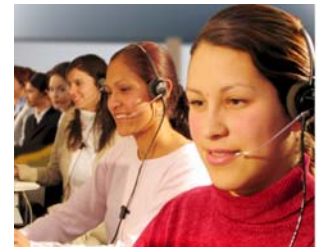


Además, ahorro en costos: ejemplo de Retorno de Inversión (ROI) – (1)

- Supongamos que usted cuenta con 30 posiciones en 2 turnos, es decir, 60 agentes / gestores.
- Que cada gestor recibe un sueldo fijo de \$3,500 pesos + prestaciones + gastos internos (escritorio, computadora, teléfono, diadema, luz, reclutamiento, entrenamiento, llamadas personales, etc) = \$7,000 pesos

Ejemplo de Retorno de Inversión (ROI) – (2)

- En un call-center promedio, un gestor realiza manualmente del orden de 60 llamadas / día.
- Total de llamadas promedio por los gestores al mes (considerando 20 días hábiles):
 - 72000 llamadas.
- Costo de los 60 agentes / gestores:
 - $60 \times \$7,000 = \$420,000$ pesos / mes
- Costo por llamada sin marcador predictivo:
 - \$5.83 pesos + telefonía.

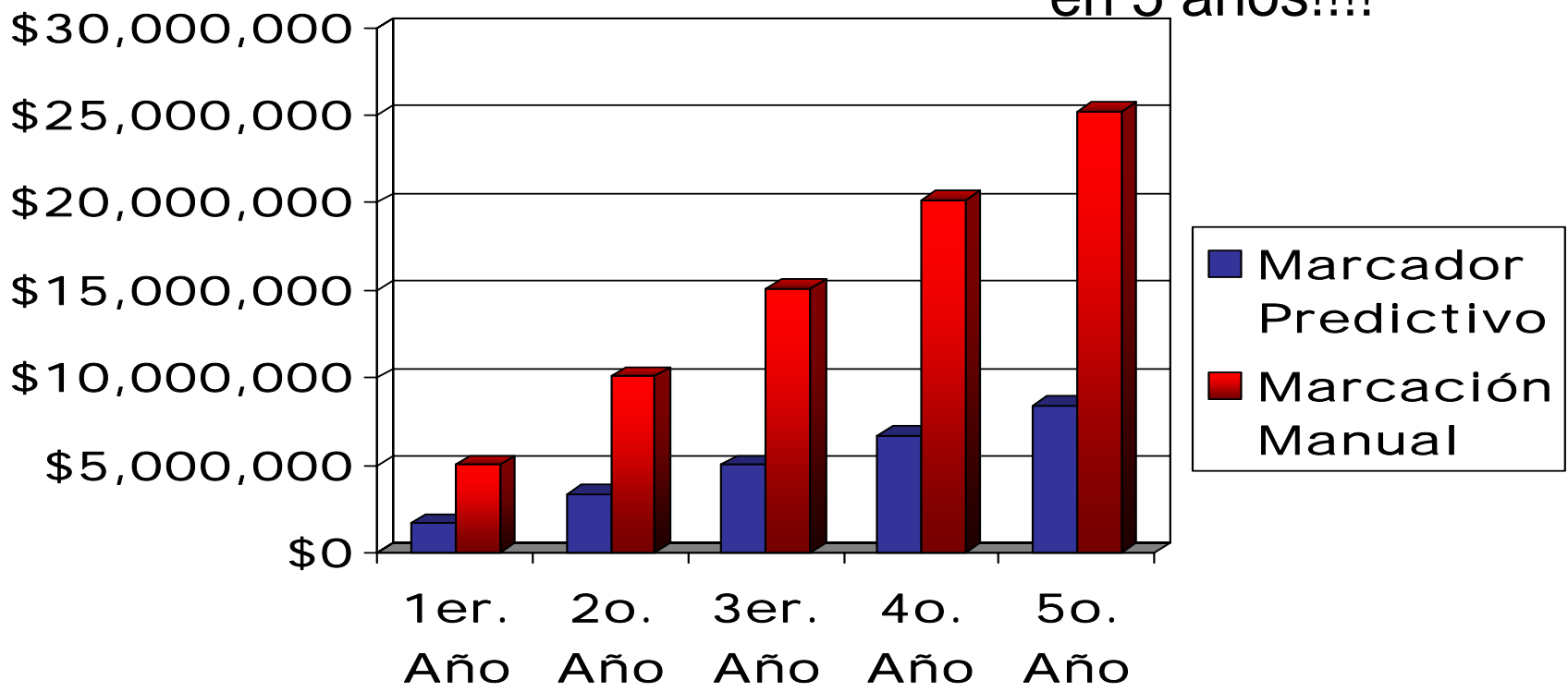


Ejemplo de Retorno de Inversión (ROI) – (3)

- Con el marcador predictivo, un agente / gestor realiza del orden de 180 llamadas / día.
- Para hacer 72000 llamadas requerimos solamente 10 posiciones (20 agentes).
- Costo de los 20 agentes / gestores:
 - $20 \times \$7,000 = \$140,000$ pesos / mes
- Costo por llamada sin marcador predictivo:
 - \$1.94 pesos + telefonía. **67% de ahorro!!!!**
- Ahorro en costos de agentes (para el mismo número de llamadas):
 - $\$420,000 - \$140,000 = \$280,000$ pesos / mes (**67% de ahorro!!**)

Ejemplo de Retorno de Inversión (ROI) - (4)

Ahorro de más de 16 millones de pesos en 5 años!!!!



¿Cómo sé si necesito un marcador predictivo?



- ¿Cuenta con un call-center de cobranza?
- ¿Necesita hacer más de 4500 llamadas al mes de manera personalizada?
- Si respondió “Sí” a las preguntas anteriores, usted podría beneficiarse mucho con un marcador predictivo. Mientras más llamadas adicionales haga, mayor será el beneficio.

¿Cómo seleccionar el mejor marcador predictivo para mi empresa?

■ Hay muchos criterios a tomar en cuenta:

– De la solución:

- Funcionalidad
- Escalabilidad
- Confiabilidad
- Compatibilidad
- Facilidad de operación
- Upgrades
- Costo/Beneficio, ROI
- Costo Total de Propiedad

–Del proveedor:

- Experiencia
- Confiabilidad
- Tiempos de respuesta

De la solución: Funcionalidad

- **Funcionalidad básica:**
 - Marcación predictiva
 - Screen pop a la pantalla del agente
 - Reportes históricos y en tiempo real por campaña y por agente
- **Funcionalidades adicionales deseadas:**
 - Marcación automática (envío de mensajes automáticos)
 - Marcación bajo demanda
 - Grabación de conversaciones / Grabación de pantallas / Wordpotting
 - Atención de llamadas de entrada (inbound / call-blending)

De la solución: Escalabilidad

- Prevea que la solución que usted vaya adquirir esté preparada para crecer conforme las necesidades de su negocio.
- Tal vez prefiera implementar el marcador por partes en su call-center para verificar parámetros de programación antes de arrancar el proyecto a nivel global.
- De ser posible, solicite cuanto cuestan los crecimientos estimados a su sistema, para hacer su planeación financiera.

De la solución: Confiabilidad

- Una vez instalado, el marcador predictivo se convertirá en una herramienta básica de su call-center y cualquier problema con el mismo, repercutirá directamente en la productividad de sus agentes. Por ello, necesita asegurarse que la solución que instale sea muy confiable.

De la solución: Compatibilidad

- Verifique que la solución sea compatible con su equipo de telefonía actual (o lo reemplace por algo mejor)
- Verifique también que sea compatible con su solución de software para manejo de la cobranza (o la reemplace por algo mejor)

De la solución: Facilidad de Operación

- Verifique que la solución que usted adquiera sea fácil de administrar y configurar. Las tareas más comunes deberán requerir un mínimo de entrenamiento, como:
 - Para los agentes: firmarse y desfirmarse del marcador, y ponerse en estados de “salí a comer”, “descanso”, “trabajo postllamada”, etc.
 - Para los supervisores: configuración de nuevas campañas, asignación de agentes a las campañas, acceso a los reportes en tiempo real e históricos
 - Para el administrador: asignación de troncales, extensiones, interconexión al conmutador y monitoreo de alarmas vía local y remota.

De la solución: Upgrades

- El software y la tecnología para telefonía está avanzando rápidamente todo el tiempo. Cuidese de elegir a un proveedor que esté en continua evolución, agregando continuamente nuevas características a sus programas, y cuidando que sus clientes estén siempre a la vanguardia.

De la solución: Costo / Beneficio, ROI

- Compare costo de la solución contra beneficio. Algunas soluciones manejan esquemas de pago único, otras de financiamiento y otras más de pago mensual. Algunas manejan esquemas de pago por posición y otras por uso de la aplicación.

De la solución: Costo total de propiedad

- Costo inicial + Costo de mantenimiento = Costo total de propiedad
- Además del costo inicial de la solución, compare precios del soporte y el mantenimiento: hay soluciones que son más económicas en un inicio pero su mantenimiento es caro. Hay otras opciones en las que hay que hacer un pago inicial mayor, pero con mucho menores costos de mantenimiento. Verifique que la opción que usted elige se adapte a la filosofía de su empresa.

Del proveedor: Experiencia

- Verifique que su proveedor tenga experiencia en la solución que ofrece y que esté certificado por el fabricante o sea el fabricante.
- De ser posible solicite referencias de clientes y pregúnteles cómo les ha funcionado la aplicación, qué nivel de soporte han tenido y qué tan amigable y fácil de utilizar es la misma.

Del proveedor: Confiabilidad

- Verifique que su proveedor cuente con buena reputación en el mercado:
 - Que cumpla sus promesas en cuanto a funcionalidad
 - Que cumpla con los tiempos de entrega
 - Que cumpla con los tiempos para la instalación
 - Que tenga la estabilidad y tamaño suficiente para permanecer en el negocio por muchos años más

Del proveedor: Tiempos de Respuesta

- Evalúe tiempos de respuesta:
 - Para la entrega e instalación del equipo
 - Para soporte
 - Para cambio de partes en caso de falla

Conclusiones

Antes



Después



■ Un marcador predictivo:

– Aumenta:

- Eficiencia
- Productividad
- Moral de los agentes
- Número de clientes contactados
- Ingresos \$\$\$\$\$\$\$

–Disminuye:

- Tiempos muertos
- Errores al marcar
- Cansancio y aburrimiento
- Costos \$\$\$\$

Preguntas y Respuestas