

Marcadores Predictivos, una opción inteligente para la Cobranza

www.colombiasystems.com

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**

www.colombiasystems.com

¿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.

www.colombiasystems.com

¿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.

www.colombiasystems.com

¿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



www.colombiasystems.com

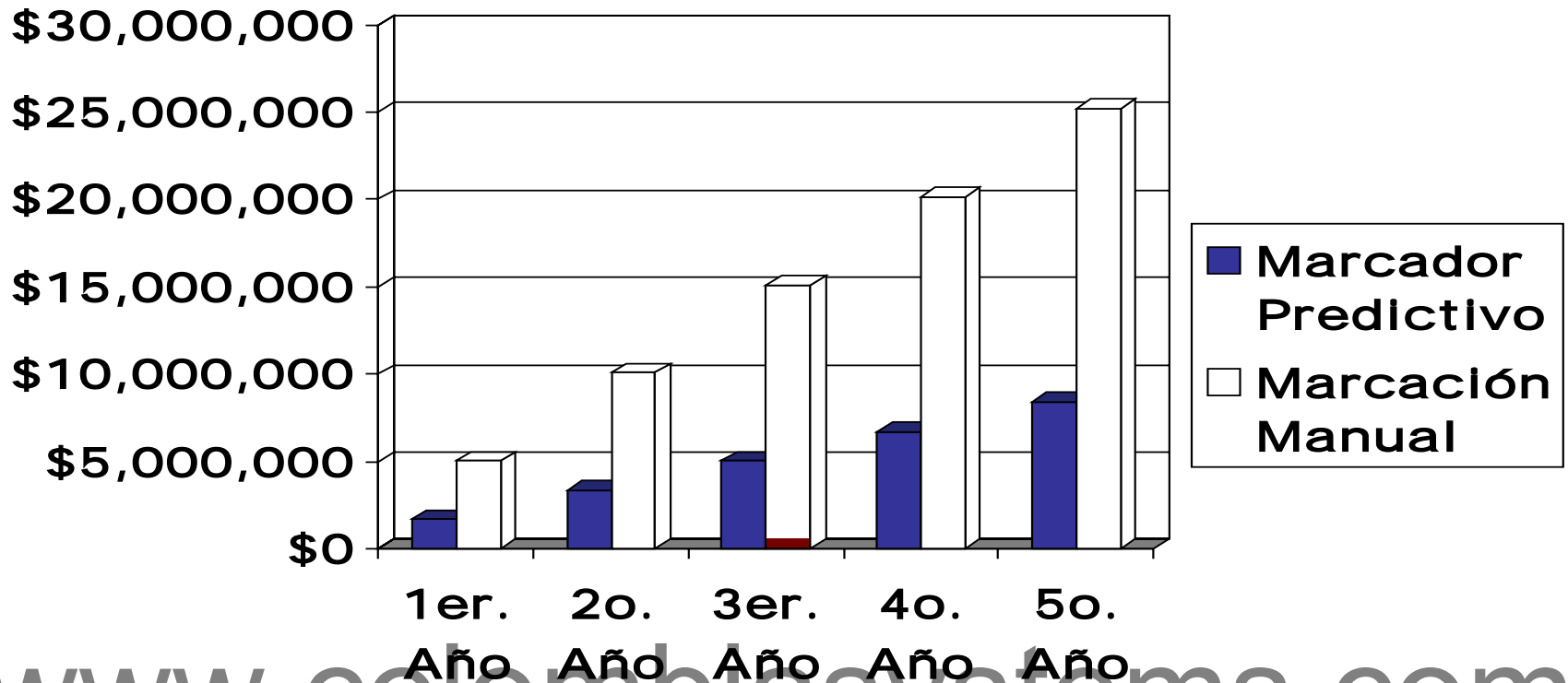
¿Por qué un marcador predictivo es una opción inteligente para la cobranza?

■ Después:

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



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



¿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.

www.colombiasystems.com

¿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
 - Atención de llamadas de entrada (inbound)

www.colombiasystems.com

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.

www.colombiasystems.com

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.

www.colombiasystems.com

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)

www.colombiasystems.com

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.

www.colombiasystems.com

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.

www.colombiasystems.com

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.

www.colombiasystems.com

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 \$\$\$\$

www.colombiasystems.com