

CASO DE ÉXITO



HACIA LA INCLUSIÓN FINANCIERA MÓVIL

Sector: Financiero Usuarios: 115

Implementación: originación, verificación, supervisión y cobranza

Formiik Mobile



Interactuar es una Corporación de Desarrollo Social, privada y sin ánimo de lucro, con 34 años de experiencia empoderando al microempresario para su desarrollo, a través de la entrega de 4 capitales: Emocional, Financiero, de Conocimiento y Redes. Su sede principal está situada en Medellín – Antioquia y ya tiene cobertura en 4 departamentos de Colombia, a través de oficinas de crédito y en más de 7 con servicios de conocimiento.

Su misión es acercar servicios financieros de conocimiento y redes a sus clientes o empresarios para impulsar su actividad productiva. En servicios financieros, su oferta consiste en servicios integrales de préstamo a nivel individual para la creación o fortalecimiento de sus negocios, principalmente a población de las zonas más vulnerables de las geografías en donde tiene presencia. A su vez, con la entrega de su oferta integral de servicios de conocimiento y redes, promueve el desarrollo económico y social de los empresarios.

Operación tradicional

Inrteractuar gestionaba el ortorgamiento de crédito, verificación y cobranza en campo de forma manual. Esto implicaba costos de tiempo y dinero en su operación. Por ejemplo, sus asesores empresariales tenían que hacer el levantamiento de información en diferentes puntos del municipio, regresar a la sucursal a realizar toda la captura y calificación, esperar la respuesta y finalmente regresar con el empresario; la atención al cliente no era del todo inmediata. En el 2012 se dieron a la tarea de evaluar soluciones de movilidad para hacer más eficientes sus procesos de negocio en campo. Si bien ya contaban con una solución tecnológica, ésta ya no cumplía con las necesidades del negocio: rapidez para con el cliente y conectividad total.

Para Tulia Maya Patió, Directora de Tecnología y Operaciones de Interactuar, la inclusión de la tecnología móvil era clave: "Teníamos que aprovechar el momento en el que nuestros asesores empresariales estaban cara a cara con los clientes para conocer sus necesidades y ofrecerles un servicio integral", puntualizó. Sólo una herramienta móvil permitiría conocer de forma inmediata las necesidades del cliente y darle el servicio más adecuado.

Interactuar en números:

- Fundación: 1983
- Presencia: 4 departamentos de Colombia (Antioquia, Córdoba, Sucre y el norte de Caldas)
- Más de 430 empleados; Más de 100 de ellos en operación en campo
- Alrededor de 40.000 microempresarios con crédito vigente
- Más de 5.000 empresarios acompañados con servicios de conocimiento en el 2016.
- Más de 300.000 emprendedores apoyados



Operación móvil online y offline

"Sabíamos de una empresa mexicana que contaba con una solución móvil especializada en el sector de las microfinanzas", comentó Maya. Aún así, Interactuar llevó a cabo un proceso de selección entre varios jugadores del mercado donde se incluyó a Formiik, empresa que finalmente fue seleccionada como solcio de negocio tecnológico.

Los planes de movilidad de Interactuar fueron la oportunidad para que Formiik Mobile, que tiene como objetivo aumentar la productividad del personal de campo, entrara al mercado colombiano e iniciara su expansión geográfica. "en nuestra visión de negocio, Latinomérica siempre estuvo contemplada como un mercado clave para impulsar nuestra oferta. El grado de especialización de la plataforma y las oportunidades en la región, erab la combinación perfecta", comentó Héctor Obregón, Founder & Chief Customer Officer de Formiik.

El reto: Integración de flujos de trabajo

Tras el proceso de implementación de Formiik, la operación de Interactuar mejoró considerablemente.

"Buscamos a Formiik e iniciamos un proceso de evaluación mutua, para nosotros significaba un paso hacia la tecnificación y para ellos la expansión geográfica", comentó la Directora de Tecnología y Operaciones de Interactuar. Formiik desplazó un equipo de trabajo a Colombia para arrancar el proyecto. Se hizo un proceso de acompañamiento para entender la operación de Interactuar y posteriormente se dio paso a la implementación, proceso que se llevó a cabo de manera ágil y transparente. La propia Directora señaló: "La característica ganadora de Formiik fue su capacidad de trabajo online y offline; la conectividad en las zonas donde se encuentran nuestros cleintes no es buena y Formiik fue la única empresa que nos ofrecía realmente movilidad sin importar la conectividad".

Integración tecnológica

La movilidad llegó a Interactuar rápidamente, sin embargo, había que trabajar en unificar la operación tradicional con la operación móvil tanto a nivel tecnológico como a nivel personal.

Luego del proceso de implementación tecnológica, el despliegue se llevó a cabo de manera paulatina. Poco a poco se fueron liberando funcionalidades y capacitando al personal.

Interactuar trabaja con un BPMS (Business Process Management Suite) para la gestión de sus procesos de negocio. El reto





se presentó cuando se integraron los flujos de trabajo y de información del BPMS con la plataforma móvil. "Con esta integración Formiik se potencializó de manera exponencial pues logramos engranar los procesos internos y externos (BPMS) con la automatización de Formiik", señaló Maya Patiño.

Uno de los puntos claves para afrontar los retos de la movilidad incluía a los asesores empresariales. Como en todo proceso de cambio, hubo resistencia, misma que se fue trabajando de manera paulatina. La adopción tecnológica fue más fácil para unos que para otros, sin embargo, para Tulia Maya, Directora de Tecnología y Operaciones de Interactuar, el objetivo era muy claro: Formiik debía ser el aplicativo que estuviera frente a cada asesor. Con ello se cumplía el objetivo de aprovechar a través de dicha herramienta cada interacción con el cliente.

"Formiik permitió a nuestros asesores hacer su trabajo de manera más eficiente; es decir, éste ahora sabe de antemano qué clientes visitar, qué servicio tiene y si le puede ofrecer otro. En materia de cobranza, conoce las fechas de cobro, si tiene adeudos y cuánto debe", señaló Tulia Maya.

Ganar - ganar: Trabajo en equipo

"Trabajar con Interactuar nos abrió las puertas al mercado colombiano, fue nuestro primer cliente en esta región y hemos crecido de la mano" señaló Héctor Obregón, Founder & Chief Customer Officer de Formiik. "Vemos una relación a futuro donde el crecimiento de Interactuar, también es crecimiento para nosotros pues nos permite seguir innovando a través de su retroalimentación y de sus necesidades de negocio", puntualizó.

Beneficios comprobados

Para Interactuar, los beneficios han sido tangibles en sus procesos de negocio. Los directores de oficina han dado buenos comentarios respecto a la mejora de los procesos y los tiempos de respuesta al cliente. Por otro lado, la funcionalidad de formularios ha permitido que se capture información de valor para la toma de decisiones, se han desplegado encuestas e incluso hecho trabajo de segmentación de clientes.

Interactuar aplica evaluaciones periódicas a sus clientes y en la última de evaluación de impacto, el empresario dijo mostrarse contento con el tiempo de respuesta.

Finalmente, en materia de cobranza, se ha logrado integrar la información recolectada en campo con la que obtiene el call center, lo cual impacta directamente a la operación.

"Formiik es una empresa muy sólida y tiene personal muy comprometido, todos se involucran de manera muy particular, incluso su director. Esto nos hace crecer de la mano y sin duda vemos una relación ganar-ganar", finalizó Tulia Maya, Directora de Tecnología y Operación de Interactuar.

Resolvemos escenarios críticos de negocio, hacia su transformación digital, a través de movilidad, cloud computing e inteligencia artificial.

Formiik, líder en tecnología financiera, facilita y acelera procesos con soluciones que generan **más clientes en menor tiempo.**









