



Sector: Microfinanciero

Presencia: Colombia, Perú y Bolivia

Cobertura: 123 oficinas en todo Colombia

Implementación: Optimización de proceso en campo y automatización de gestión

Kata Mobile



Mibanco Colombia

Mibanco, es una institución financiera supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia y que surgió hace tres años debido a la absorción de Encumbra (Edyficar S.A.S.) por parte de Bancompartir (Bancompartir S.A.), sin embargo, en Perú es un banco que lleva cerca de 30 años.

Se vio una oportunidad y espacio para crecer en Colombia dado que este país y Perú son parecidos tanto en materia de informalidad como en las condiciones socioeconómicas y, aunque Colombia ha crecido financieramente, apenas 2,8% de la cartera es microcrédito.

Mibanco atiende a más de 492 mil clientes en 123 oficinas en todo Colombia. Su modelo operativo se basa en la oferta de soluciones de financiamiento y ahorro a través de crédito microempresarial, crédito agropecuario, para remodelación, vehículo, libre inversión, vivienda, entre otros; apostando por el desarrollo social de los micro y pequeños empresarios colombianos y sus familias; para el progreso, desarrollo y mejora de su calidad de vida.

El objetivo de **Mibanco** es ampliar el acceso al crédito, promover la inclusión financiera en zonas apartadas y generar un aporte significativo al modelo de microfinanzas del sistema financiero colombiano.

Comprometido con lo anterior, **Mibanco** transforma la vida de las personas aportando al crecimiento del país con su lema: "*Escribimos juntos historias de progreso*"; pues tienen claro que su principal objetivo es ser el banco líder de microfinanzas y el mayor impulsor del progreso de los colombianos.

Hasta ese momento **Mibanco** no contaba con una herramienta móvil para sus procesos en campo, todos los procesos eran esencialmente manuales, los asesores tenían que regresar a la oficina para consultar información y no se simplificaban tiempos.

"Escribimos juntos
historias de progreso"



MiBanco se dio cuenta de que ese método de trabajo era obsoleto y consumía mucho tiempo de los asesores así que, para darle un giro, fue necesario optimizar sus procesos de campo y automatizar sus gestiones, por eso contactaron con **Kata Software**, pues conocían a la empresa como un referente de servicios tecnológicos dentro del mercado microfinanciero.

De la mano de **Kata Software**, se comenzó con la optimización de procesos en campo, la automatización de gestión en punta, administración de la cartera y la sustitución del papel. El objetivo era construir una herramienta digital que permitiera el incremento de las acciones comerciales y de cobranza, a través de acceso a información oportuna para el asesor en campo.

Se incorporó a **Kata Mobile** en este proceso pues era la plataforma ideal para la definición de formatos digitales y toda la integración con los sistemas internos del banco para el seguimiento. Esta plataforma facilitó el acceso a la información en la administración de la cartera para la gestión en campo de los asesores, con el objetivo de aumentar las acciones comerciales y de cobranza.

Mejoras en los tiempos, mejoras en el trabajo

Kata Software creó una solución que permite al asesor administrar todo desde campo: clientes segmentados para la originación, gestión de cartera y mora. Esta solución funciona offline y online, a la vez que se integra con la Herramienta de Gestión Efectiva del cliente

para almacenamiento diario y que se pueda contar con información de primera mano.

La oficina móvil permite visualizar la cartera total del asesor, leads, clúster, registro de las gestiones para incrementar las acciones comerciales y de cobranza en campo; también muestra la ruta del día y georreferenciación del cliente.

Adicionalmente, se creó un tablero de indicadores clave, que permite visualizar el avance diario frente a su timing, indicando la evolución de los resultados diarios.

Con ello, las mejoras en la operación de la empresa fueron:

La optimización de tiempo en campo (uso con el cliente final)

La optimización de la metodología de gestión con la movilidad

Facilitar el registro y seguimiento

El objetivo era construir una herramienta digital que permitiera el incremento de las acciones comerciales y de cobranza, a través de acceso a información oportuna para el asesor en campo.

Administración de la cartera

Estas acciones garantizaron el incremento de la gestión comercial y de cobranza de los asesores gracias al acceso oportuno a información útil para la gestión diaria, de esta manera se mejoraron los tiempos de atención y el servicio al cliente. Por otro lado, se disminuyeron los tiempos de respuesta en las solicitudes de crédito, lo que generó un impacto en la productividad del asesor.

Ventajas de la oficina móvil:

Los ejecutivos de crédito ya no requieren ningún tipo de documento físico para realizar sus gestiones, únicamente el dispositivo móvil.

Se pueden realizar consultas en línea con el fin de obtener la información inmediata.

Gestión offline y online, sin obstáculos en sus procesos.

Muestra información en línea sobre el estado del cliente y sus principales indicadores.

Permite gestionar ordenes asignadas de seguimiento a cartera, mora y leads.

Permite crear órdenes en campo según la necesidad del ejecutivo y su cartera de clientes, como referidos, simulaciones de crédito, entre otros.

El primer despliegue fue de 287 usuarios en 33 oficinas. Para abril de 2022 se tuvo un segundo despliegue de 848 usuarios en 86 oficinas. Y se planea un tercer despliegue que cubra 1188 usuarios en 116 oficinas para mayo 2022.

Listos para futuros proyectos

Según Mibanco, el seguimiento por parte de **Kata Software** ha sido bastante bueno y la adopción de **Mobile** ha funcionado muy bien con el banco y su Herramienta de Gestión Efectiva. Una vez terminada la masificación, se trabajará en el plan de Roadmap.

Asimismo, se visualiza un gran potencial en la adopción de la tecnología para los procesos de Mibanco y se desea poder explotar aún más la experiencia con Kata Software para futuras funcionalidades y proyectos como: el desembolso en campo, autogestión de los intervinientes en el crédito y la digitalización híbrida del proceso de originación.



Mejoramos la productividad del personal en campo del sector financiero al mismo tiempo que aceleramos los procesos de atención a los clientes finales.

Conozca más en:
www.kata-software.com