



Optimización de la Cobranza en el Campo a través de Soluciones Móviles

Inclusión financiera confiable



Contenido

- 1** Introducción
- 2** Contexto y Necesidades del Sector
- 3** Soluciones Móviles
- 4** Optimización de Rutas y Gestión del Tiempo
- 5** Mejoras en la Recolección y Validación de Datos
- 6** Impacto en la Productividad y Rentabilidad
- 7** Mejores Prácticas
- 8** Conclusión



1 — Introducción

En el competitivo sector financiero de América Latina, las instituciones enfrentan desafíos constantes en la gestión eficiente de la cobranza, en especial, en el campo. Tradicionalmente, este proceso ha dependido de métodos manuales que no solo son propensos a errores, sino que también consumen tiempo y recursos valiosos. La cobranza de campo, crucial para el mantenimiento de la salud financiera de cualquier institución, requiere una optimización continua para mejorar la recuperación de créditos y mantener la satisfacción del cliente.

La tecnología móvil ha emergido como una solución poderosa, capaz de transformar radicalmente los métodos de cobranza, prometiendo revolucionar este aspecto crítico del negocio financiero. Estas herramientas no solo optimizan los procesos y aumentan la eficiencia, sino que también abren nuevas posibilidades para la gestión de relaciones con los clientes y la recolección de datos en tiempo real.

América Latina presenta un escenario único en el cuál trabajar en términos de servicios financieros, ya que gran parte de la población aún se encuentra desatendida por el sistema financiero tradicional. El microcrédito, en particular, ha sido una herramienta vital para incluir a microempresarios y personas de bajos ingresos en la economía formal. Sin embargo, la cobranza de estos microcréditos representa un desafío considerable debido a la dispersión geográfica de los clientes y la prevalencia de operaciones en efectivo.

Los asesores de cobranza se enfrentan a múltiples dificultades como la falta de acceso a información en tiempo real, la necesidad de transportar documentos físicos y la dificultad para planificar rutas eficientes en áreas geográficamente complejas. Además, la cobranza en el campo es susceptible a problemas de seguridad y errores humanos que pueden resultar en pérdidas financieras o datos incorrectos que afectan la toma de decisiones y aumentan los costos operativos.

La digitalización ha emergido como una solución estratégica para superar estos desafíos. Con el uso de dispositivos móviles y software adecuado, los asesores pueden acceder a la información en tiempo real, realizar transacciones y actualizar estados de cuentas directamente en campo, lo que reduce la carga administrativa y mejora la precisión de la información. La implementación de soluciones tecnológicas no solo incrementa la eficiencia operativa, sino que también mejora la experiencia del cliente, quien se beneficia de procesos más rápidos y transparentes.



La gestión de cobranza es un componente crucial para el éxito financiero de las instituciones que ofrecen créditos, especialmente en regiones como América Latina donde la informalidad económica y las dificultades logísticas presentan desafíos únicos.

Tradicionalmente, la cobranza en el campo ha dependido de métodos manuales, que no solo son ineficientes sino también propensos a errores, resultando en altos costos operativos y disminución de la satisfacción del cliente.

La adopción de tecnología móvil ofrece soluciones prometedoras, capaces de transformar los métodos de cobranza al mejorar la eficiencia, precisión y seguridad de los procesos.

Si bien es cierto que el factor humano es muy importante en microfinanzas, complementar su labor con la tecnología adecuada permite:



Medir el desempeño de los asesores en campo al tener acceso a una base de indicadores que posibilitan medir su nivel de productividad.



Capturar y aprovechar mejor los datos que se obtienen en campo para lograr un mejor entendimiento del cliente.



Estandarizar datos y hacer estadística para tomar mejores decisiones.



Simplificar los procesos en campo, por ejemplo, marcado de rutas, trazabilidad, georreferenciación, etc.

Brindarles a los asesores en campo las herramientas que les permitan potenciar su trabajo, se ha convertido en una tarea prioritaria. Las ventajas que trae consigo son claras:

- ✓ Reducción de errores manuales.
- ✓ Mejora en la gestión de cobranza.
- ✓ Mejora de la eficiencia.
- ✓ Reducción de costos operativos.
- ✓ Aumento en la productividad.
- ✓ Mayor control y supervisión.
- ✓ Mejora en la gestión del tiempo.
- ✓ Acceso a información en tiempo real.

Todo esto permite que los asesores optimicen sus tiempos y se enfoquen en actividades estratégicas y de mayor valor para la institución microfinanciera.

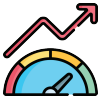
La gestión eficiente de las visitas en campo y el tiempo que lleva hacerlas es esencial para cualquier institución financiera, pues maximizan el desempeño y la productividad, lo que implica:



Planificación Eficiente de Rutas: Minimizar el tiempo de viaje y maximizar el tiempo de ventas.



Gestión de Clientes: Mantener un registro detallado de las interacciones y necesidades del cliente.



Monitoreo del Rendimiento: Evaluar el desempeño individual y del equipo para identificar áreas de mejora.

La tecnología es crucial en la optimización de las labores en campo: cuando un agente tiene una plataforma digital que proporciona información en tiempo real y le permite gestionar los procesos, comienza a acelerar cada tarea en campo y disminuir tiempos.

Además, tener acceso a información precisa y actualizada es fundamental para tomar decisiones y optimizar la eficiencia en la movilidad de los asesores en campo.

Para ello, existen soluciones de oficina móvil que ayudan a los asesores, permitiéndoles:

- ✓ Optimizar rutas
- ✓ Tener actualizaciones en tiempo real
- ✓ Registro de visitas

Esto permite diseñar rutas más eficientes y efectivas para agilizar el tiempo en los desplazamientos o evitar desplazamientos innecesarios. Al mismo tiempo, se puede optimizar el tiempo dedicado a las tareas de ejecución para detectar nuevas oportunidades con los clientes.

Al adoptar la automatización y la tecnología, las empresas pueden optimizar las operaciones, reducir costos y mejorar la eficacia general de la cobranza.



En lo que a Kata Software corresponde, contamos con Kata Mobile, una plataforma diseñada específicamente para optimizar la cobranza en el campo. Esta solución permite a los agentes gestionar sus rutas de manera eficiente, acceder a datos de clientes en tiempo real, y realizar cobranzas directamente desde dispositivos móviles.

Entre sus principales características se incluyen la geolocalización para la optimización de rutas, la captura y validación de datos en modo offline, y la integración segura con sistemas de back-office.

La implementación de Kata Mobile trae consigo múltiples beneficios para las instituciones financieras, incluyendo la reducción de tiempos de proceso, la minimización de errores de datos, y un mejor control y visibilidad sobre las actividades de cobranza en el campo. Además, la solución ayuda a reducir los costos asociados con el manejo de documentos físicos y el transporte, contribuyendo a una operación más ecológica y sustentable.





5

Mejoras en la Recolección y Validación de Datos

En las microfinanzas, la recolección y validación de datos son procesos críticos que pueden determinar el éxito o el fracaso de las operaciones de crédito y cobranza.

Tradicionalmente, estos procesos se realizan de forma manual y con archivos físicos, lo que implica varios desafíos, como: posibles errores humanos, duplicación de trabajo y falta de acceso inmediato a información precisa y actualizada, lo que los hace más susceptibles de sufrir comportamientos fraudulentos y bajas.

Todo ello sin mencionar el trabajo en áreas rurales o de difícil acceso, donde la conectividad a internet puede ser limitada o inexistente, lo que puede complicar la operación.

Al comenzar a digitalizar, es importante contar con un aplicativo que permita verificar la identidad del futuro cliente a través de la recopilación de datos y documentación necesaria: Identificación, comprobante de domicilio, etc. Aunado a un registro biométrico por medio de reconocimiento facial.

Contar con este tipo de tecnología permitirá mejorar la experiencia del cliente, al tener la posibilidad de escanear o subir fotos de su documento de identidad y tomarse una selfie para la verificación de vida, simplificando los procesos de registro y previniendo la suplantación de identidad.

El proceso se convierte en algo sencillo y accesible para los clientes, alentando a una incorporación rápida, mejorando la calidad del servicio y eliminando los tiempos de espera.

Además, este tipo de tecnologías permiten identificar documentos fraudulentos o vencidos, reforzando la seguridad de la institución financiera.

Las soluciones móviles de Kata Software, como Kata Mobile, están diseñadas para superar estos desafíos mediante la automatización y digitalización de los procesos de recolección y validación de datos. Estas soluciones proporcionan herramientas avanzadas para la captura de datos que no dependen de la conectividad continua, permitiendo a los agentes de campo trabajar de manera eficiente incluso en entornos con baja o nula conectividad.

Funcionalidades Clave.



Captura de Datos Offline: Kata Mobile permite la recolección de datos en modo offline, asegurando que los agentes puedan registrar información en cualquier lugar y momento. Cuando se restablece la conexión, los datos se sincronizan automáticamente con la base de datos central.



Validación Automática de Datos: ScanSense es una funcionalidad para la validación automática de datos capturados, reduciendo significativamente los errores humanos. Esto incluye la verificación de documentos, la validación de identidades, y el control de calidad de las entradas de datos.



Integración con Sistemas Back-End: Kata Mobile se integra perfectamente con los sistemas de back-end de las instituciones financieras, facilitando la actualización en tiempo real de la información de los clientes y las transacciones.

La implementación de estas funcionalidades trae consigo varios beneficios significativos para las instituciones financieras:

- ✓ Reducción de Errores y Reprocesos
- ✓ Aumento de la Eficiencia Operativa
- ✓ Mejora en la Seguridad y Cumplimiento



6 Impacto en la Productividad y Rentabilidad

Las microfinanzas desempeñan un papel crucial en la inclusión financiera y el desarrollo económico de América Latina. Este sector ofrece acceso a servicios financieros a microempresarios y personas de bajos ingresos que, de otro modo, quedarían excluidos del sistema bancario tradicional. Las microfinanzas no solo proporcionan crédito, sino que también promueven el ahorro y la educación financiera, contribuyendo a la reducción de la pobreza y la desigualdad.

La eficiencia en la gestión de microcréditos es fundamental para asegurar la sostenibilidad de las instituciones microfinancieras y el bienestar de sus clientes, ya que los microempresarios, que constituyen una parte significativa de la economía informal, dependen en gran medida de estos créditos para sostener y expandir sus negocios.

La implementación de soluciones móviles tiene un impacto significativo en la productividad de los agentes de cobranza en el campo. La capacidad de capturar y validar datos en tiempo real, junto con la optimización de rutas y la gestión eficiente del tiempo, transforma la manera en que los agentes realizan su trabajo diario.



La implementación de soluciones móviles en diversas instituciones financieras de América Latina, proporcionan evidencia clara del impacto positivo que estas tecnologías pueden tener en la eficiencia operativa y la rentabilidad.

1. Planificación y Preparación

Antes de implementar una solución móvil, es crucial realizar una planificación y preparación detalladas. Esto incluye una evaluación exhaustiva de las necesidades y desafíos específicos de la institución, así como la identificación de áreas clave donde la tecnología puede tener el mayor impacto.

2. Capacitación de los Agentes

La capacitación adecuada de los agentes de campo es esencial para asegurar una implementación exitosa. Los agentes deben estar familiarizados con las nuevas herramientas y procesos, y comprender cómo utilizarlos de manera eficiente para maximizar los beneficios.

3. Monitoreo y Evaluación Continua

Es importante monitorear y evaluar continuamente el desempeño de la solución implementada. Esto incluye la recopilación de datos sobre la eficiencia operativa, la recuperación de créditos y la satisfacción del cliente, y el uso de esta información para realizar ajustes y mejoras continuas.

4. Enfoque en la Experiencia del Cliente

La mejora de la experiencia del cliente debe ser una prioridad. Las soluciones móviles no solo deben optimizar los procesos internos, sino también facilitar una interacción más fluida y satisfactoria con los clientes.

5. Escalabilidad y Adaptabilidad

Las soluciones implementadas deben ser escalables y adaptables a medida que la institución crece y evoluciona. Esto asegura que la tecnología pueda seguir proporcionando beneficios significativos a largo plazo.

Al seguir estas mejores prácticas, se logrará optimizar los procesos de cobranza en el campo, asegurando una operación más eficiente, rentable y centrada en el cliente.



7 Conclusión

La optimización de la cobranza en el campo a través de soluciones móviles representa un avance significativo para las instituciones financieras en América Latina. Este enfoque aborda los desafíos inherentes a los métodos manuales tradicionales, que son ineficientes y propensos a errores, al implementar tecnología que mejora la precisión, eficiencia y seguridad de los procesos de cobranza.

Las soluciones móviles permiten a los asesores acceder a información en tiempo real, realizar transacciones y actualizar estados de cuenta directamente en el campo, lo cual no solo reduce la carga administrativa y los errores manuales, sino que también mejora la satisfacción del cliente al ofrecer procesos más rápidos y transparentes. Además, estas herramientas facilitan la captura y validación de datos, incluso en áreas con baja o nula conectividad, lo que es crucial para operar en las diversas geografías de América Latina.

El uso de tecnologías como Kata Mobile optimiza las rutas de cobranza, mejora la gestión del tiempo y permite una mejor recolección y validación de datos, todo lo cual contribuye a una mayor productividad y rentabilidad para las instituciones financieras. Implementar estas soluciones tecnológicas implica también una capacitación adecuada de los agentes de campo y un enfoque continuo en la experiencia del cliente, asegurando que las operaciones no solo sean más eficientes.

La digitalización de la cobranza en el campo mediante soluciones móviles es una estrategia fundamental para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente, impulsando así el éxito financiero de las instituciones microfinancieras en América Latina.



Inclusión financiera confiable

www.kata-software.com



Kata Software

Bibliografía

Acevedo Hernández, D. (2020). 3 claves para la gestión de cobranza en campo para el 2020. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/3-claves-para-la-gesti%C3%B3n-de-cobranza-en-campo-el-2020-oscar-daniel/>

Romero, J. P. (2022). Cómo optimizar tu cobranza y cuentas por cobrar. Recuperado de <https://porcobrar.com/guia-como-optimizar-tu-cobranza/>

Faster Capital. (2024). Optimización de los esfuerzos de cobranza mediante el análisis. Recuperado de <https://fastercapital.com/es/contenido/Optimizacion-de-los-esfuerzos-de-cobranza-mediante-el-analisis.html>

ADATEC. (s.f.). Cómo Mejorar la Gestión Comercial de los Asesores de Ruta. Recuperado de <https://adatec.co/gestion-comercial-de-los-asesores-de-ruta/>

Data Ladder. (2022). Cómo mejorar la calidad de los datos en los servicios financieros. Recuperado de <https://dataladder.com/es/como-mejorar-la-calidad-de-los-datos-en-los-servicios-financieros/>

Campillo, R. (s.f.). Cómo un buen onboarding digital mejora la experiencia de usuario. Recuperado de <https://www.mobbeel.com/blog/onboarding-digital-mejora-experiencia-usuario/>