



Área
callcenter

Selectiva
**SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN
DE COBRANZA FACTORING**



SERVICIOS OPERATIVOS EXTERNALIZADOS |  gruposelectiva.cl

ASEGURAMOS SERVICIOS EFECTIVO DE COBRANZA PARA EMPRESAS

SOMOS *selectiva*

En nuestra consultora, con más de **15 años de trayectoria** en distintos ámbitos vinculados a la gestión del talento humano, hemos contribuido al desarrollo organizacional de un gran número de empresas en diversos ámbitos de desarrollo.

**NOS INVOLUCRAMOS.
GESTIONAMOS.
EJECUTAMOS.**



GESTIÓN OPERATIVA **GESTIÓN COBRANZA** GESTIÓN CALLCENTER

equipo ADMINISTRACIÓN CARTERA



Área de
servicios

Jorge A. Ledezma O.

Trayectoria. +23 Años en la Banca, TI, Riesgo,

Ingeniero en Informática, con Diplomado en Gestión de Empresas y MBA en la Universidad de Chile.

Con una amplia experiencia en las industrias de servicios financieros y salud, liderando equipos y proyectos estratégicos de las gerencias de Riesgo de Créditos Retail, Cobranza, Operaciones y Tecnología con foco en inteligencia, desarrollo de los negocios y experiencia de clientes en distintas plataformas.

Banco Itaú, HP, Integramédica, Call XXX.

Judith Canessa Juarez

Trayectoria. +15 Años en la Industria del Contac Center,

Profesional de las áreas de la Administración y Comunicaciones.

Vasta experiencia en análisis de datos, estructura de bases de gestión, estrategias de cobranza, ventas y atención a cliente. Complementando su experiencia laboral con el control de calidad (cuantitativas y cualitativas) y flujos de gestión, apuntando siempre a la resolución en el primer contacto (FCR). Excelente Manejo de Herramientas técnicas, y nuevas tecnologías, orientadas al contacto con nuestros clientes y el monitoreo de resultados en línea.

XEROX, FALABELLA, ENTEL, FASTCO, RECSA.





NUESTROS *Servicios*

**COBRANZA
EMPRESAS**



PERSONAS

SERVICE CONTACT

Preventiva

Vigente

Vencidas

Castigadas

Prejudicial

Judicial

Certificados de incobrabilidad

Castigo tributario

 **COBRANZA JUDICIAL**
SERVICIO OPCIONAL





PLAN DE CALIDAD CALL CENTER GENERAL

Definición y objetivo

Observación medición, y seguimiento continuo de los parámetros y criterios definidos para la atención, tanto cualitativos como cuantitativos, y cuyo objetivo es la satisfacción del cliente final y la eficiencia de los procesos.

HERRAMIENTAS Y PROCESOS ASOCIADOS



HERRAMIENTAS Y PROCESOS ASOCIADOS

1

MATERIAL CAPACITACIÓN

- Requerimiento al mandante de todo el material asociado al proceso y modelo de atención.
- Coordinación de Capacitación directa al equipo de Mejora Continua y Operaciones

2

SCRIP DE ATENCIÓN

- Solicitar al mandante las guías corporativas utilizadas para la ejecución del servicio.
- Validar variantes y ajustes dependiendo de las casuísticas vistas en inducción.
- Considerar la solicitud de audios de ejemplo de la atención actual.

3

PAUTAS DE EVALUACIÓN

- Solicitar Pauta de Evaluación Corporativa del Servicio en caso de existir, o construir una matriz de evaluación bajo parámetros específicos de Call Center, como por ejemplo Norma COPC.

4

MONITOREO Y EVALUACIÓN

- Un Evaluador con experiencia en monitoreo y feedback ejecutará acciones de control Online y Offline (diarias) con el objetivo de medir el apego del equipo a las pautas de Calidad establecidas y realizar las correcciones necesarias.

5

MONITOREO Y EVALUACIÓN

- Mantener informados a los equipos de los indicadores que deben cumplir, y cual es el objetivo de que estos se cumplan. Esto en base a las pautas de evaluación definidas y requerimientos del Mandante.

6

REPORTERÍA

- Definir un reporte claro y dinámico donde tanto Proveedor como Mandante pueda observar los resultados de la gestión, diaria, semanal, y mensual, donde además observemos crecimientos y decrecimientos para la toma de decisiones.



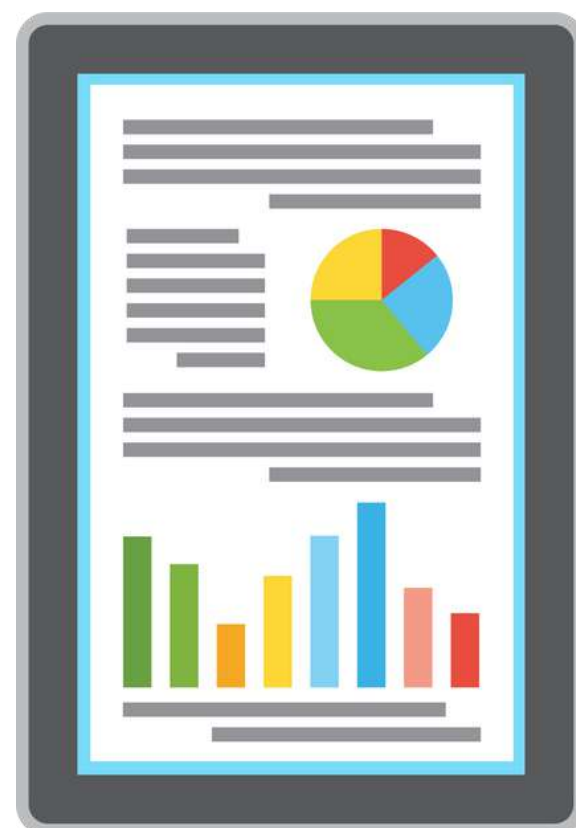


HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

PLATAFORMA PROPIA

BUSSINES INTELLIGENCE

- 1. Informes
 - Definidos por la empresa
 - Definidos por el cliente
 - Según necesidad
- Reportes estadísticos
- Control de mando
- Gráficos de proyección



MONITORES EN LINEA

- Escucha en línea
- Monitor de Agente
- Control de Calidad

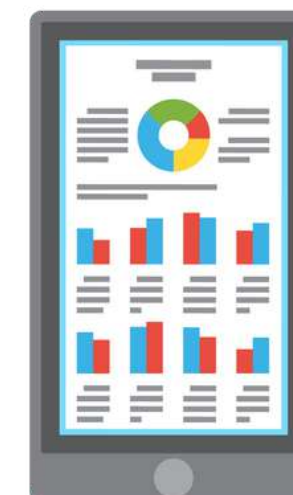


IVR

- Masivo
- Bienvenidas
- Informativo
- Integración BBDD
- Robot de gestiones
- SMS - Email masivos
- Whatsapp

DISCADORES

- Manual
- Asistido
- Progresivo
- Predictivo



SISTEMAS DE GRABACIÓN

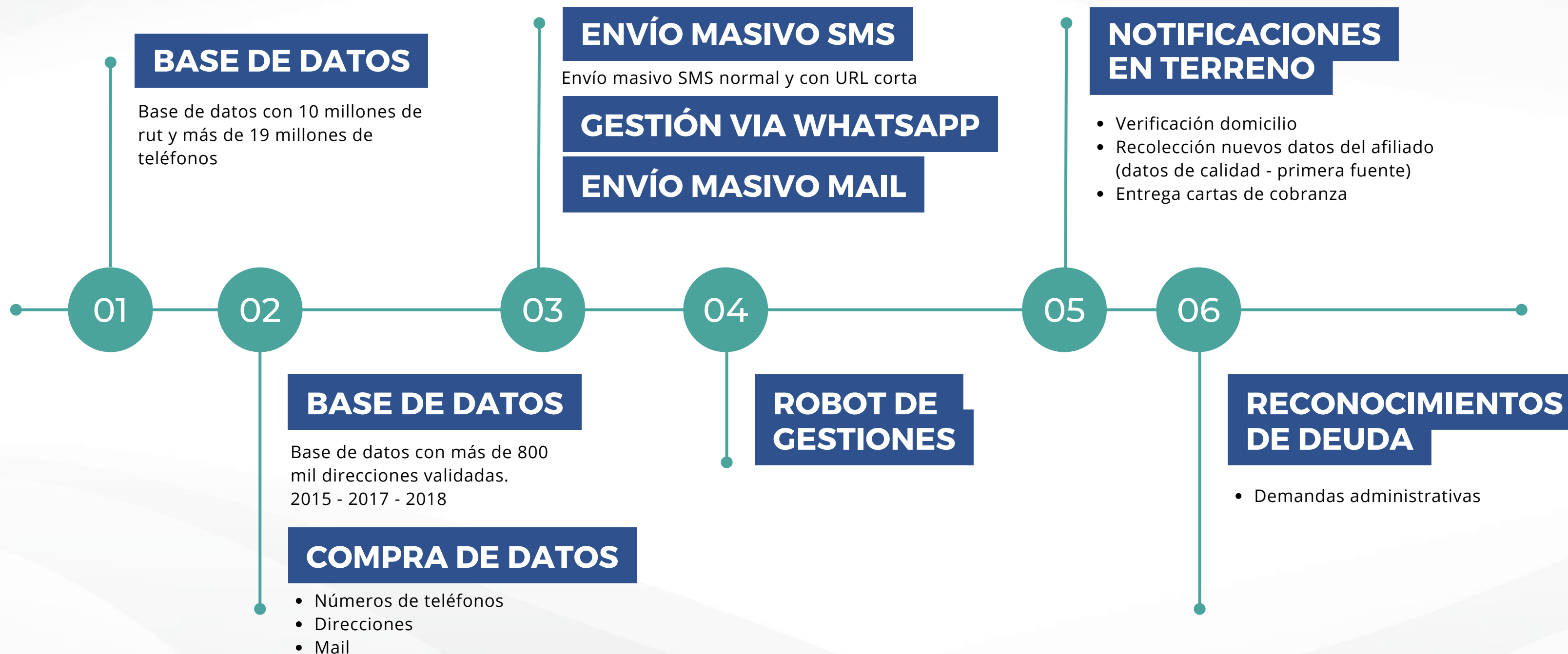
- Storage de grabaciones





HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

GESTIONES COMPLEMENTARIAS





MODELO GENERAL DE MONITOREO EN TERRENO

CENTRAL

Monitoreo, asignación, KPI,
posicionamiento

DISPOSITIVOS MÓVILES

Asignación, actualización,
posicionamiento, gestión

SERVIDOR CLOUD

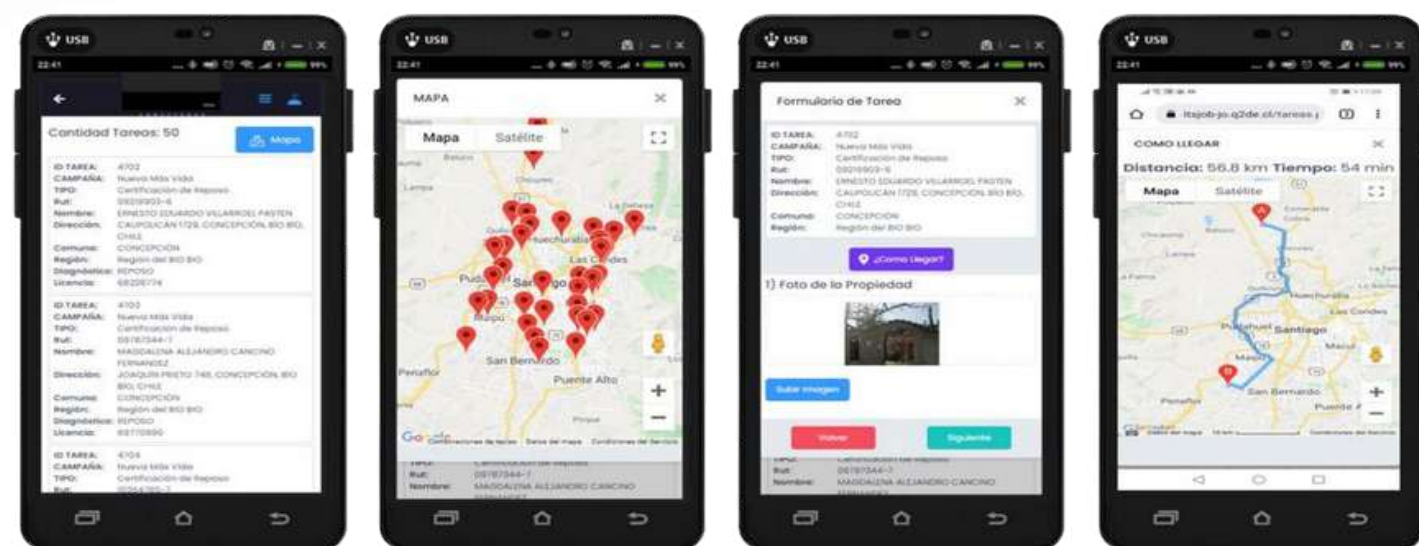


VENTAJAS DEL MODELO

- Obtención de indicadores de gestión
- Optimización del uso de tiempo
- Mayor Control de los trabajadores en terreno
- Aumentar la rentabilidad de la operación
- Optimización del proceso y los flujos de trabajo
- Mejora en los niveles de servicio
- Aplicación modular y escalada para apoyar al crecimiento de acuerdo a los requerimientos

GESTIÓN EN TERRENO

CONTROL DE GESTIONES



Las APS permite **todo tipo de gestión** en terreno:

- Los formularios y árboles de gestión se navegan con sencillez
- Captura en línea, ubicación, fecha y hora
- Todas las evidencias quedan trazadas, certificadas y almacenadas
- Gestiones, formularios, imagenes, videos, audios.
- Permite scripts diferenciados
- Escanea códigos de barra y códigos QR
- Identificación por huella, foto o patrón de voz
- Permite derivar a portales web
- Genera automáticamente emails, sms de información para clientes finales, supervisores, etc.
- Se puede habilitar web services a CRM del mandante

PRINCIPALES CLIENTES



Itaú

¡LA IMPORTANCIA DE LA EXPERIENCIA!





LORENA YACONI
+56 9 882 73394
✉ Lyaconi@selectiva.cl
🌐 www.gruposelectiva.cl

WWW.GRUPOSELECTIVA.CL | Contacto Secretaria 9 34291892 - selectiva@selectiva.cl
Marchant Pereira 150, Of 1002 Providencia, Santiago | Avenida Eluchans 3047, Of 67 Reñaca, Viña del Mar

