

voz-.tel



SAVIA
AssetManagement

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE DEUDA MEDIANTE LA **SOLUCIÓN OMNICANAL DE VOZITEL**

1. ¿QUÉ ES SAVIA?

Savia Asset Management ofrece soluciones personalizadas de gestión de impagados, logística procesal y asesoramiento especializado en carteras de NPL's (Non-Performing Loans). Los servicios 360° que la empresa ofrece a sus clientes se dividen en tres grandes ejes: recuperación de impagados, logística procesal y asesoramiento, auditoría y valoración de carteras de NPLs.

Para dar respuesta a las necesidades de sus clientes, cuenta con los más altos estándares de cumplimiento normativo, entre los que destacan la certificación ISO 9001 e ISO 27001 en Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información.

Servicios de Savia

- Recuperación de impagados.
- Logística procesal
- Asesoramiento, auditoría y valoración de carteras de NPLs

La visión de la empresa es la de actuar con **transparencia y ética** gracias a los mejores profesionales del sector, un enfoque que permite una mejora constante de los servicios ofrecidos.

El modelo de gestión de Savia dentro del **ciclo de pago de una**

deuda incorpora diferentes puntos de interacción para facilitar la recuperación. Esta se basa en tres etapas: contacto, desarrollo y negociación, y, finalmente, pago de la deuda. En el proceso se busca el canal óptimo para la interacción del deudor, un escenario en el que los medios online tienen cada vez más peso específico.

Etapas del ciclo de pago de una deuda

- Contacto
- Desarrollo y negociación
- Pago de la deuda

“Conseguimos facilitar los procesos de pago al usuario final, contando con las mayores garantías desde el punto de vista de la seguridad”

Emilio Guzmán de Lázaro,
CCO de Vozitel



2. SITUACIÓN INICIAL

Antes de la implantación de la solución de Vozitel, Savia trabajaba con una **herramienta de contactación clásica on-premise**, con la marcación enlazada al CRM. Aunque esta era funcional, sus costes eran altos. “Queríamos incorporar a nuestra gestión los nuevos modelos de contactación y disponer de una herramienta con capacidad de unificar el CRM, la gestión y los algoritmos de contactación, junto con las tecnologías de inteligencia artificial y una sólida plataforma multicanal para el pago”, señalan desde la empresa.

Otro de los objetivos que motivaron el cambio fue la necesidad de poner al cliente en el foco. Para conseguirlo, desde Savia consideraron desde un primer momento la necesidad de contar con herramientas de Inteligencia Artificial avanzadas personalizadas.

Emilio Guzmán de Lázaro, CCO de Vozitel apunta que “*desarrollamos para Savia callbots aplicados a la recuperación de deuda temprana mediante el pago con tarjeta de crédito que, además, y esto es muy importante, cuentan con la certificación PCI DSS que regula el almacenamiento, procesamiento o transmisión de datos sensibles. Conseguimos facilitar los procesos de pago al usuario final, contando con las mayores garantías desde el punto de vista de la seguridad de los datos y, por consiguiente, poder obtener mejores ratios de recuperación de deuda*”.

La fácil integración de la tecnología con los sistemas existentes era otro requisito indispensable para Savia. La gran cantidad de información que gestiona la empresa hace que este fuese un punto de vital importancia de cara al proceso de transformación que iba a iniciarse, así como una implementación rápida que supusiera una merma de la calidad del servicio ofrecido a sus clientes.

Así, el proyecto nace con dos objetivos principales:

- **Desarrollo e implantación de una nueva plataforma de gestión integral para el Contact Center.** Esta debía adaptarse a las fases del ciclo de vida del deudor, aumentar los puntos de interacción de forma omnicanal e incorporar herramientas de inteligencia de negocio.
- **Creación de un sistema de gestión totalmente integrado y con un alto grado de automatización de procesos.** Su implementación debía permitir ahorrar en costes, mejorar de la efectividad en el recobro y disminuir la tasa de impagados, acelerar la recuperación de impagados, mejorar la contactabilidad e incrementar los medios de pago.

3. EL PROYECTO

A diferencia de otras organizaciones, Savia estaba en condiciones de poder abordar un cambio tecnológico como el emprendido con garantías, algo que explica el excelente resultado final conseguido. No obstante, el proceso no ha estado exento de retos, como fueron la exportación e ingesta de la información y balanceo entre los distintos sistemas.

Retos en la implantación

- Exportación e ingesta de la información y balanceo entre los distintos sistemas.
- Integración en la gran cantidad de herramientas que utiliza la organización.
- Gran volumen de información manejada.
- Creación de un sistema ágil y estable.

Otra dificultad añadida fue la gran cantidad de herramientas de las que hace uso Savia, que van desde entornos Microsoft y Linux hasta motores de bases de datos, pasando por software especializado. En paralelo, hace uso de una arquitectura híbrida que se apoya en la nube hiperescalar de Microsoft AZURE y los nuevos entornos de virtualización.

“Uno de los principales éxitos del proyecto radica en el soporte prestado por el equipo de Vozitel. Su labor no ha consistido exclusivamente en incorporar la herramienta a nuestra actividad, sino también en darnos soporte en su correcta integración y engranaje en los procesos de la compañía”, destaca Luis Ignacio Benjumedá, supervisor de IT en Savia.

Finalmente, el manejo de un gran volumen de información y la integración ágil de los distintos sistemas, presentaron desafíos significativos en la implementación. Para superarlos, Vozitel hizo un esfuerzo extra en el diseño tecnológico y en la optimización de los procesos.

En cuanto a los resultados obtenidos, desde Savia señalan que la implantación de Vozitel les ha dotado de la versatilidad y escalabilidad que buscaban cuando comenzaron la prospección de empresas que lo facilitarían.

¿Qué ha aportado la implementación de Vozitel?

- Escalabilidad.
- Versatilidad.
- Análisis pormenorizado en tiempo real.
- Soluciones personalizadas.

Otro aspecto destacable es el reporting que facilita Vozitel. *“Es realmente potente y facilita el análisis global y pormenorizado que permite analizar lo que ocurre en tiempo real y lo que sucedió con carácter retroactivo”, señalan desde Savia.*

“Con la implantación de la solución de Vozitel, podemos seguir avanzando para ofrecer soluciones personalizadas que aporten resultados reales y diferenciales a nuestros clientes”, destaca Joaquín Esteban, director general de Savia.



3.1. Aplicaciones prácticas

La solución omnicanal de Vozitel ha permitido a Savia tener control y trazabilidad total sobre sus campañas y actuaciones telefónicas. Esto le dota de un mayor conocimiento sobre la efectividad de las mismas, permite la monitorización de la actividad de los agentes y la calidad de las llamadas, así como el control y seguimiento de estas actuaciones y de acciones de comunicación.

Además, Savia consigue establecer un intercambio de información más fluido con sus clientes. Gracias a las extracciones automáticas de Vozitel, es posible enviar reportes específicos en tiempo récord.

4. ¿POR QUÉ VOZITEL?

Antes de la implementación, Savia realizó una prospección comparando a las empresas que ofrecían soluciones como las que demandaban. En este análisis se tuvo en cuenta la versatilidad de la misma, además de las tecnologías que la empresa deseaba incorporar a su propuesta de valor.

Los informes internos revelaron que no todos estos *players* estaban capacitados para realizarlo, destacando a Vozitel como el proveedor que mejor se adaptaba a las necesidades presentes y futuras de la organización.

Según **Joaquín Esteban**, director general de Savia, la gestión de activos NPL *"requiere además de la combinación de personal experimentado, procesos de negocio robustos y bien diseñados y, el apoyo de tecnología de última generación para eficientar la operativa. De ahí que hayamos apostado por la*

solución omnicanal de Vozitel, que permite aunar centralita, marcador predictivo y funciones omnicanal en un único software".

“Vozitel es, y será, una pieza que aportará gran valor en nuestros planes de futuro”

Joaquín Esteban,
Director general de Savia

La exitosa implantación del sistema abre una nueva etapa en las relaciones entre las organizaciones. Según apuntan desde Savia, *“Vozitel es, y será, una pieza que aportará gran valor en nuestros planes de futuro”.*

CONTACTOS

Savia

C\ Albasanz, 12, Planta 2.
28037 Madrid.

Tel: 91 789 25 50

<https://www.saviaam.com/>
recepcionsavia@saviaam.com

Vozitel

Calle Norias, 92 - MODULO C, PLT
0, OFICINA 1, Majadahonda, 28221,
Madrid

Tel: 910841500

<https://web.vozitel.com/>
hola@vozitel.com