

Callbots, CRM y consultoría: la innovación con la que el sector bancario recupera más del 30% de deuda

El escenario de recuperación de crédito actual, posee unas características complejas. Entre ellas, una fuerte presión en el ámbito regulatorio en Europa, donde la UE requiere salvaguardar los derechos del usuario con el riguroso cumplimiento de las políticas de privacidad, acompañado, además, del incremento de la tasa de morosidad por el que se estima, según la Plataforma Multisectorial contra la Morosidad PMM, que para el año 2023 para clientes B2C, sea del 4´5%

En este punto, Vozitel, la empresa especializada en software para la gestión de Contact Centers, ha desplegado una fórmula capaz de recuperar el curso de la deuda de las empresas, mientras mejoran la experiencia con sus clientes basándose en Inteligencia artificial Conversacional, un CRM especializado y un equipo de consultoría que acompaña a las empresas en las campañas para la gestión de deuda.

“En Vozitel, los CallBots -agentes virtuales- ayudan al proceso de la recuperación de deuda a través de la IA, realista y efectiva. Un resultado 360º dadas las características que completan el servicio de atención al cliente bancario. Responden a cualquier hora, todos los días y estos pueden modificarse a petición de la ética de la empresa por la que se despliegan. Además, son completamente seguros al contar con la certificación PCI-DSS, que permite tramitar el pago seguro vía móvil.” Explica Beatriz Martínez, consultora en Vozitel con más de 20 años de experiencia en el sector de la banca y recuperación de deuda, donde se dedica a acompañar y asesorar a clientes durante este proceso.

No obstante, dentro de las tipologías de deuda, si esta es más elevada, el proceso de recobro cambia y, por tanto, su modelo de actuación. “Para casos donde la deuda está enquistada, es aconsejable disponer de un CRM completamente eficaz, que a través del establecimiento de reglas y automatismos para cada campaña de recobro, ayude a que el agente sepa directamente a quién y cómo contactar, ya que es, incluso, un servicio omnicanal, que mejora la contactabilidad con los clientes de la empresa.” Asegura la experta.

Este método explica que los CallBots junto con un CRM especializado que, además, facilita todo tipo de procedimientos de pago y permite tener un seguimiento minucioso, más un equipo de consultores que conocen el sector, supongan un plus social, económico y profesional que acompaña a las empresas relacionadas con trámites financieros hacia una mejor y adaptable experiencia del cliente, mientras gestionan deuda.

Según las estadísticas ofrecidas por la empresa, este novedoso sistema consigue un aumento del 30% de la cantidad recobrada, así como un 80% de ahorro en los gastos de gestión. “Nosotros, como consultores, acompañamos al cliente durante el inicio y proceso de cada campaña: la estructuramos, planificamos, clasificamos los resultados, estados así como las tareas y movimientos. Por ello, la combinación de CallBots, CRM y consultores otorgan resultados que mejoran los beneficios de la

empresa, ya sea para agencias de recobro con amplias carteras de deuda como para una utility, banco o empresas que realicen el proceso in-house". Añade.

El nuevo perfil de cliente, busca una experiencia de usuario más avanzada, donde el impacto digital sea eficaz en los pagos, y el acceso a la máxima seguridad en sus transacciones mientras buscan sencillez e inmediatez. Por ello, una tecnología que puede revertir esta situación responde a la demanda de la atención al cliente, quien cada vez es más riguroso, inmediato y consciente de una realidad tecnológica capaz de gestionar deuda.

Para conocer más, visita: <https://bit.ly/3RuPiQS>

Datos de contacto:

Cristina Martos
910 841 500

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Finanzas](#) [Madrid](#) [Emprendedores](#) [E-Commerce](#) [Software](#) [Ciberseguridad](#) [Otros](#) [Servicios](#) [Consultoría](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>