GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

# Cómo rentabilizar la cartera de clientes según GDS Modellica

Comunicados | 24/10/2023 | 00:00

**La Rentabilidad del Cliente o Life Time Values mejora con los sistemas de recobros automatizados. La automatización contribuye a incrementar el cobro de la deuda, mejorar la relación y fidelización con los clientes.  Según GDS Modellica, el desarrollo de una óptima cartera de clientes requiere proactividad y un proceso continuo en el que el cliente, sus necesidades y demandas sean las verdaderas prioridades de las acciones llevadas a cabo por las entidades**

/COMUNICAE/ La Rentabilidad del Cliente o Life Time Values mejora con los sistemas de recobros automatizados. La automatización contribuye a incrementar el cobro de la deuda, mejorar la relación y fidelización con los clientes.  Según GDS Modellica, el desarrollo de una óptima cartera de clientes requiere proactividad y un proceso continuo en el que el cliente, sus necesidades y demandas sean las verdaderas prioridades de las acciones llevadas a cabo por las entidades

taLa transformación digital está cambiando la forma en que las empresas crean valor empresarial. Los clientes quieren interactuar en tiempo real a través de los diferentes canales; el acceso y la disponibilidad permanente es una condición ineludible. A la par, que los mercados y las empresas han de adaptarse a nuevas necesidades y hacer frente al aumento de riesgos comerciales. Para aumentar la rentabilidad y crecer en un entorno tan dinámico y volátil, las empresas automatizan los procesos y, así, optimizan sus decisiones operativas y aprovechan el valor empresarial del cliente.

La rentabilidad del cliente o valor del ciclo de vida de un cliente, más conocido por las siglas LTV (lLifeTime Value) es la suma de todos los flujos futuros de ingresos de clientes, menos los costos de producto y servicio, costos de adquisición u otros costos generados. La información de los clientes aporta un conocimiento de enorme valor que contribuye a mejorar la cartera y fidelizar a los clientes, así como a crecer a las empresas. El desarrollo de una óptima cartera de clientes requiere de proactividad y de un proceso continuo en el que el cliente, sus necesidades y demandas sean las verdaderas prioridades de las acciones llevadas cabo por las entidades.

Según, apunta Antonio García Rouco, director general de GDS Modellica, "cada contacto con un cliente es una oportunidad para fortalecer la relación. Los clientes son sensibles a cómo, cuándo y por qué son contactados. Los Call Centers son un método efectivo de comunicación, pero también el más costoso. Como resultado, las entidades buscan hacer un uso efectivo de los métodos alternativos de comunicación. Las soluciones de comunicación automatizadas llegan a los consumidores a través de canales móviles y digitales, y proponen opciones viables y más

eficientes para su resolución".

Los sistemas de recobros automatizados resultan muy beneficiosos para las instituciones y para los clientes, además de optimizar el cobro de la deuda, mejora la relación con los clientes y su fidelización. Los procesos automatizados constituyen una herramienta clave para detener, detectar y combatir el fraude con sistemas inteligentes. Los Chatbots inteligentes, junto a potentes motores de decisión y modelos analíticos avanzados, han revolucionado los recobros y la experiencia de cliente. En este sentido, Digital Collections desarrollada por GDS Modellica, se ha convertido en una solución que contribuye a mejorar la experiencia general del cliente durante el proceso de cobranza. Es un sistema inteligente de recobros de deudas automatizado, inteligente, personalizado y efectivo que mejora el recobro de la deuda y la rentabilidad de los clientes.

Digital Collections tiene un enfoque personalizado que contribuye y ayuda a los clientes a sentirse comprendidos y apoyados, lo que en última instancia conduce a crear una customer experience positiva y mejorar las relaciones entre la empresa y sus clientes. Al adaptar las estrategias de cobro a la situación de cada cliente, el sistema garantiza que los clientes dispongan de soluciones y que se alineen con sus capacidades financieras. Entre las principales razones por las que los clientes optan por esta solución, argumenta García Rouco, destacan:

- Conversación natural y fluida, gracias a la integración con sistemas de IA de interpretación de lenguaje natural para chats abiertos

- Fácil integración por medio de API con servicios de verificación de identidad, detección de fraude y pasarelas de pago o proveedores de pago por tarjeta

- Permite incorporar ficheros, imágenes o capturas firmas

- Facilidad de uso y configuración por parte de usuario mediante el uso de una interfaz gráfica amigable, sin necesidad de soporte externo

- Puede ejecutarse en la nube o desplegarse "on premise". SDK propietario puede integrarse fácilmente

Con este software, las empresas cuentan con una segmentación precisa de cuentas deudoras y

con una visibilidad de los datos de los clientes; consiguen orientar estratégicamente las interacciones con el objetivo de aumentar las recuperaciones, alinear las acciones de cobro, automatizar las decisiones y aumentar la retención de los clientes llevando a cabo interacciones de mayor calidad, proporcionar un diálogo natural por medio de un chatbot al que el usuario puede acceder a un enlace incluido en un SMS o WhatsApp, o bien integrarse en app de la entidad. Esta solución es capaz de adaptarse a la situación específica de cada cliente y de tomar decisiones en tiempo real, para asegurar una recuperación más expedita y garantizar una óptima customer experience.

GDS MODELLICA

GDS Modellica es una empresa que provee de tecnología - analítica y de gestión de decisiones, así como consultoría especializada en los procesos de riesgo de crédito. La compañía ayuda las organizaciones a potenciar el proceso de toma de decisiones interconectadas en cada etapa del ciclo de vida del cliente generando relaciones rentables con los clientes gracias a su conocimiento, tecnología y mejores prácticas de la industria. GDS Modellica lleva más de 16 años colaborando con éxito para cientos de instituciones financieras, minoristas, aseguradoras y diversos sectores en más de 36 países. https://www.gdsmodellica.com.

Fuente Comunicae

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/comunicado/220212-como-rentabilizar-la-cartera-de-clientes-segun-gds-modellica.htm