

Caso de éxito: Cómo obtener mayor rendimiento del proceso de recuperación de la deuda.



“En los últimos 4 años, más de 10 clientes han confiado en SIREC como la solución para la mejora de la eficiencia de su plataforma corporativa de recuperaciones”. *Josep Ibern. Director Técnico de Soluciones de atmira.*

El perfil del cliente

Una de las entidades que recientemente ha decidido migrar su plataforma corporativa a SIREC es una de las principales cajas de ahorro españolas y una de las pocas que cuenta con presencia en Estados Unidos habiendo obtenido la calificación de Branch Internacional convirtiéndose, así, en la primera caja de ahorros que obtiene esta autorización.

Cuenta con más de cien años de experiencia y da servicio financiero a varios millones de clientes. Actualmente dispone de más de medio centenar de oficinas distribuidas a nivel nacional y tiene más de 4.000 empleados. Se la considera una de las entidades más activas y eficientes del sector por el destacado crecimiento de su cuenta de resultados.

El desafío

Frente a la situación económica actual donde la morosidad que soportan las entidades financieras en España ha vuelto a subir en mayo 2010, llegando a alcanzar el 5,5% respecto al 4,66% de mayo del año pasado y donde la previsión a corto plazo sigue siendo de crecimiento, el principal desafío al que se enfrentó esta entidad, al igual que muchas otras, es el de identificar y adoptar eficazmente las medidas o soluciones que permitan optimizar la gestión del proceso de recuperación de la mora e incrementar ágilmente su productividad y eficiencia.

La entidad contaba con una solución de recuperaciones la cual no disponía de las herramientas necesarias para responder eficientemente ante el creciente volumen de morosidad registrado en el último año. Así surgió la necesidad de analizar en detalle la eficiencia de la gestión del proceso de recuperación y en concreto de la solución de recuperaciones; determinado su efectividad y competitividad para la optimización de la gestión de todo el proceso de recuperación de la deuda.

La solución

Teniendo en cuenta la situación de crecimiento de la mora que se está viviendo en la actualidad y después de identificar las necesidades emergentes en la entidad para incrementar la eficiencia de la gestión del proceso de recuperaciones, atmira realizó un estudio consultivo sobre las necesidades de negocio del área y sobre el alcance funcional de la solución de recuperaciones existente, definiendo las acciones de mejora necesarias para la optimización de la gestión de todo el proceso.

Debido, principalmente, a la ineficiencia de determinadas funcionalidades o a la inexistencia de algunas de ellas fundamentales para la situación actual de la entidad y del mercado, la recomendación inicial derivada de la consultoría realizada por atmira, fue la de migrar la solución de recuperaciones existente a una nueva plataforma corporativa que cumpliera con los requisitos de productividad y eficiencia requeridos por la entidad.

Después de analizar varias soluciones de recuperaciones del mercado la entidad decidió migrar a SIREC, siendo la usabilidad que esta presenta para el usuario final, la integración flexible con los sistemas corporativos, y el amplio abanico de funcionalidades que ofrece, factores determinantes en el proceso de toma de decisiones.

Estos parámetros aseguran la mejora considerablemente de los resultados del área de negocio de recuperaciones y además ayudan significativamente a la optimización y agilización de la gestión del proceso de recuperación de la mora, aumentando la capacidad a recuperar en un menor tiempo. Además, evitan la pérdida de información existente (expedientes, documentos de negocio, gestiones realizadas, informes, etc) y facilitan el estado de las diferentes gestiones vinculadas a ésta.

La nueva solución debía ser lo suficientemente flexible como para integrarse de manera ágil con el resto de los sistemas y circuitos de negocio de la entidad. Así como disponer de un layout y de una usabilidad similar a la hasta ahora utilizada en la entidad, de forma que los usuarios no la percibieran como una herramienta

“desconocida” y además, no precisaran de una exhaustiva formación. De esta manera, se lograba optimizar considerablemente el tiempo de puesta en marcha y se garantizaba el perfecto uso de la nueva solución desde el primer instante de la puesta en producción.

Otro de los retos al que se enfrentó la entidad, fue el de elegir una solución suficientemente consolidada y escalable de manera que optimizara al máximo el tiempo requerido por parte del usuario de la entidad, para la fase de toma de requerimientos y parametrización del nuevo sistema.

La nueva solución tenía que garantizar la continuidad de la operativa del sistema de recuperaciones con el resto de las herramientas corporativas de la entidad.

Beneficios clave

El principal y claro beneficio aportado es el de haber conseguido, en el plazo requerido por la entidad, realizar con éxito la migración de la solución de recuperaciones que se utilizaba a SIREC, la nueva solución de recuperaciones adoptada por la entidad.

Consiguiendo con esto el objetivo de negocio perseguido por el área de negocio y asegurándose así el incremento de la eficiencia del proceso de recuperación, tanto a nivel de agilidad como de eficacia del propio proceso.

Otro de los factores claves de éxito fue que la migración se realizó de manera transparente para la entidad, es decir, requiriendo de una participación mínima por parte del usuario

final, consiguiendo mejorar la productividad, la usabilidad y la accesibilidad al sistema e implicando una significativa reducción de los tiempos de formación y curva de aprendizaje de los gestores de recuperaciones.

Además, a través de SIREC, se consiguió un alto nivel de automatización del proceso de recuperaciones y la incorporación de nuevas funcionalidades claves para el proceso de recuperación dentro de la coyuntura actual de la entidad, tales como; la integración de las gestiones que realizan las oficinas, la integración de gestores externos a la totalidad del circuito, la ficha procesal que agiliza la integración y seguimiento de los letrados externos en la gestión judicial, la ficha para la gestión y seguimiento de concursos, ...

Con SIREC la entidad también ha conseguido una clara mejora de los procesos de comunicación interna entre las diferentes áreas de gestión (oficinas, zonas, regionales), así como una mejora de la calidad de los datos (sobre impagos, riesgos, gestiones realizadas) y la actualización online de los mismos.

A partir de la nueva solución, se han creado nuevos procesos de recuperación, asegurando la eficiencia de los mismos, la calidad de los datos y la actualización online de estos.

Así mismo, se ha logrado realizar la migración eficiente de aquellos procesos de negocio, de la actual solución de recuperaciones, que no necesitan sufrir ninguna modificación.

El alcance de la solución es global y además

de los beneficios mencionados, también ha facilitado la:

- La migración natural de expedientes, reaprovechando la información sobre tareas, gestores, anotaciones y situando a todos ellos en su estado actual.

- La evolución del entorno tecnológico hacia la plataforma SIREC, integrando todos los componentes con los servicios que dispone la entidad.

- La validación en el entorno de preproducción, ejecutando procesos para su cuadro diario, estableciendo un periodo de convivencia en paralelo con los actuales sistemas de forma previa a la puesta en producción.

- La gestión del conocimiento durante el período de puesta en marcha para asegurar la correcta ejecución y el manejo de la solución final.

Cómo puede ayudar atmira

atmira ayuda a las entidades desde diferentes competencias y perspectivas, pero en esta experiencia lo más importante ha sido su aportación de negocio basada en el conocimiento que ofrece su dilatada experiencia en el sector financiero y su especialización en el área de prevención y seguimiento del riesgo y la recuperación. Siendo capaz de realizar, en un corto periodo de tiempo y sin grandes involucraciones por parte del usuario final, el análisis real de la eficiencia del proceso de recuperación de la entidad, además de definir conjuntamente y de manera eficaz la mejor solución corporativa para la optimización y mejora de la gestión de la solución de recuperaciones existente.

atmira es una consultora IT orientada a ofrecer servicios de valor añadido al sector financiero. Mediante una metodología propia de trabajo y un dilatado conocimiento del negocio financiero de las cajas y los bancos, proporcionamos a las entidades soluciones especializadas y altamente competitivas de “core-banking” (servidor financiero), así como plataformas específicas en el entorno de seguimiento del riesgo crediticio y en el de recuperación de la deuda. Además, somos capaces de incrementar de forma exponencial la rentabilidad de las entidades mediante un modelo propietario y diferencial de “Lending Management Services” diseñado a medida del mercado y del cliente, que abarca modelos de sourcing de deslocalización de servicios profesionales, outsourcing de aplicaciones y factoría de software.

Fue fundada en 2005, a día de hoy cuenta con delegaciones en Madrid, Barcelona y Vilafranca del Penedès. Las soluciones y los servicios de atmira están definidos y desarrollados en base a los más de 20 años de experiencia con los que cuenta su equipo directivo en el sector financiero. En la actualidad cuenta con más de 30 clientes y tiene más de 370 empleados, logrando una cifra de negocio de 17 millones de euros en 2010.

