





# INTRO

Este documento pretende describir el nuevo módulo de SIREC, que llamaremos en el presente documento CONTACTA.



MÓDULO CONTACTA	3-4
#1 ESCRITORIO DE GESTIÓN DIRECTA	5-6
#2 MODELO DE DATOS: ACCIONES, RESULTADOS Y REACCIONES	7
#3 AFFORDABILITY	8
#4 INTEGRACIÓN CON SIREC-DIALER	8-9
#5 INTEGRACIÓN CON PLATAFORMA DE MEDIOS DE PAGO	10
#6 IDENTIFICACIÓN Y BÚSOLIFDA DE PERSONAS	10



SIREC es una potente herramienta de gestión de la deuda que optimiza, agiliza y facilita la gestión eficiente del proceso de recuperación, aportando una visión global desde el principio hasta el final del proceso de impago, ayudando a la toma de decisiones fundamentales para el negocio.

Con el nuevo módulo CONTACTA se añade al diagrama contextual de SIREC los componentes esenciales para la gestión amistosa realizada a través de Call Centers, donde la gestión de recuperaciones es más ágil, dinámica y requiere la concentración de la información principal en una única pantalla desde donde gestionar con Vision Cliente las deudas.

Para ello, CONTACTA nos aporta un valor diferencial a través de las siguientes operaciones de negocio o componentes que lo integran:

## #1 ESCRITORIO DE GESTIÓN DIRECTA

Permite gestionar bajo una Visión Cliente, la deuda/deudor integramente desde una única e intuitiva pantalla, con accesos directos a otras, evitando la navegación dentro de la aplicación.

#### #2 MODELO DE DATOS ACCIONES/RESULTADOS/REACCIONES

Modelo único y consolidado de toda la actividad realizada por los Usuarios en Escritorio de Gestión Directa o para el registro de las acciones de retorno realizadas de forma externalizada.

#### #3 AFFORDABILITY

Esta funcionalidad tiene la finalidad de informar y mantener actualizada la capacidad de pago de los deudores.

## #4 INTEGRACIÓN SIREC-DIALER

Contacta permite administrar y configurar las estrategias de contactación y cargas de las llamadas a realizar en el Dialer. Entre otras características destacan: Configuración de las estratégias de llamadas, Planificación de las cargas, Opción carga teléfonos, Selectivo excluyente, Criterios de selección, Ordenación de listas, Actividad Dialer.



## #5 INTEGRACIÓN CON PLATAFORMA DE MEDIOS DE PAGO

Desde el propio Escritorio de Gestión Directa, Contacta permite la integración con los sistemas de plataformas de pago que cada entidad posea.

# #6 IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA Y BÚSQUEDA DE PERSONAS

Funcionalidad que permite la identificación automática de la persona contactada, habilitando el Escritorio de Gestión Directa al usuario conectado de forma automática, incluyendo la busqueda de personas con datos adicionales al buscador estándar SIREC.



## **#1 ESCRITORIO DE GESTIÓN DIRECTA**

Permite gestionar bajo una Visión Cliente, la deuda/deudor íntegramente desde una única e intuitiva pantalla, con accesos directos a otras, evitando la navegación dentro de la aplicación. Es la operación de negocio principal de la gestión amistosa con integraciones con Call Centers, o cualquier otro tipo de gestión que requiera una ágil respuesta por parte de los Usuarios. Única pantalla de gestión que contiene la información principal y básica para realizar eficientemente la tarea de recuperación amistosa. Desde la propia Ficha Amistosa se registran las acciones realizadas por el Usuario y el cierre de las llamadas. Cuando el Usuario está conectado al Dialer, cuando el operador atiende la llamada, la Ficha Amistosa se despliega automáticamente para la gestión y registro de la actividad correspondiente. Una vez registrada la acción y cerrada la llamada, SIREC finaliza la sesión del operador con el Dialer y éste pasa a estar disponible.

#### DATOS DE LA PERSONA CONTRATADA

Información demográfica (teléfonos, direcciones, emails) sabiendo la procedencia y origen de esta permitiendo su mantenimiento; y, visualización de los principales indicadores e información a nivel del deudor (marcas, score, etc.). Además, permite: realizar el envío de SMS o Cartas de forma rápida quedando registrada la acción realizada; registrar fácilmente pagos por TPV; y acceder a otras funcionalidades SIREC.

## RESUMEN DE LA SITUACIÓN DE LA PERSONA

Información de los importes a reclamar globales (suma de las deudas de la persona) y resumen de las propuestas de solución realizados con el deudor (refinanciaciones, quitas, daciones, acuerdos de pago, etc.). SIREC

#### DEUDAS DE LA PERSONA CONTRATADA

Para cada una de las deudas de la persona contactada se puede consultar el detalle de cada una de ellas y el resto de intervinientes de dichas deudas.

## HISTÓRICO DE LAS ACCIONES REALIZADAS

Información sobre las acciones realizadas sobre la persona contactada o la deuda seleccionada. El Usuario puede consultar ambas visiones de gestión. Así también, permite consultar toda la actividad realizada con la Visión Deudor o Deuda: las acciones registradas en la propia ficha amistosa, los procesos de negocio vigentes relacionados, para la persona contactada permite consultar las actividades vinculadas a dicho deudor, para la deuda seleccionada permite consultar las actividades vinculadas a la deuda y ver también las actividades registradas en otros intervinientes de la misma deuda.

Desde el propio Escritorio de Gestión Directa se registran las acciones realizadas por el Usuario y el cierre de las llamadas. Cuando el Usuario está conectado al Dialer, cuando el operador atiende la llamada, la Ficha Amistosa se despliega automáticamente para la gestión y registro de la actividad correspondiente. Una vez registrada la acción y cerrada la llamada, SIREC finaliza la sesión del operador con el Dialer y éste pasa a estar disponible.



# ALGO MÁS QUE VENTAJAS

GESTIÓN VISIÓN DEUDOR Y DEUDA

ÚNICA PANTALLA DE GESTIÓN CON LA INFORMACIÓN PRINCIPAL PARA LA RECUPERACIÓN AMISTOSA AGILIDAD Y REDUCCIÓN DE LA NAVEGABILIDAD

PANTALLA EMERGENTE PARA REGISTRO DE ACCIONES COMPLETANDO EL RESULTADO DE LA LLAMADA INTEGRACIÓN CON EL DIALER PARA EL CIERRE DE LAS LLAMADAS DE FORMA AUTOMÁTICA ADMITE DUPLICAR ACCIONES DEL OBJETO DEUDOR A LA DEUDA Y VICEVERSA COMUNICACIÓN ENTRE ÁREA OPERATIVA Y BACKOFFICE DE FORMA TRASPARENTE Y MEDIBLE

REGISTRO DE ACTIVIDAD INTEGRABLE CON HERRAMIENTAS DE CALL CENTER (AUTODIALER, IVR, TPV...)



#### **#2 MODELO DE DATOS**

Toda la actividad realizada por los Usuarios en el Escritorio de Gestión Directa o las actividades de retorno informadas por las Agencias Externas de Recobro utilizan el mismo modelo de datos. Este modelo único y consolidado permite un mejor seguimiento y control de toda la actividad de gestión amistosa realizada.

#### MODELOS DE REGISTRO

MANUAL: En el Escritorio de Gestión Directa los Usuarios con privilegios podrán registrar acciones en el frontal.

AUTOMÁTICA: Acciones provenientes de cualquier comunicación o sistema que nos traslada actuaciones sobre los deudores / deudas que se gestionan (online vs batch). Por ejemplo, ficheros de retorno de Agencias Externas de Recobro | Acciones generadas a través del registro de otras acciones configuradas con una reacción de registro de actividad | Acciones que genera SIREC por definición de otros procesos automáticos.

## ATRIBUTOS MÁS IMPORTANTES

Entre los atributos más relevantes, las acciones pueden generar alertas a usuarios SIREC, provocar el alta de una tarea pendiente con un plazo definido e iniciar un proceso de negocio. Además, pueden crearse grupos de acciones, dar visibilidad de acuerdo a los equipos de gestión, determinar su inclusión o no para el reporting, clasificarse como comisionable o no para la consideración en los incentivos, etc. Las tareas pendientes que se generen como reacciones pueden ser gestionadas mediante la Agenda SIREC.

El modelo registra la situación inicial en el momento que se realiza la ACCION.

Una ACCIÓN puede tener más de un resultado. Cada resultado de gestión tendrá sus objetos asociados y podrá implicar una reacción en el caso que se produzca.

#### **BENEFICIOS**

MODELO SENCILLO Y RELACIONAL FÁCIL DE CONFIGURAR

DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL MODELO DE DATOS CONFIGURABLE POR EL ADMINISTRADOR SIREC.

FÁCIL ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO QUE REQUIERE MÍNIMA INTERVENCIÓN TÉCNICA

POTESTAD DE LA CONFIGURACIÓN EN MANOS DEL NEGOCIO

CODIFICACIÓN DE LAS ACCIONES REALIZADAS QUE PERMITEN UNA POSTERIOR EXPLOTACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA SU ANÁLISIS

CAPACIDAD DE INTEGRAR TODO TIPO DE ACCION QUE SE REALICE EN CUALQUIER FASE DE GESTIÓN, ÁREA O DEPARTAMENTO

CAPACIDAD PARA CUALQUIER TIPO DE GESTOR, SEA USUARIO O NO (INTERNOS / EXTERNOS)



#### **#3 AFFORDABILITY**

Esta funcionalidad tiene la finalidad de informar la capacidad de pago de los deudores. Affordability es una información a nivel de deudor (objeto PERSONA). Una vez el Usuario registra el Affordability para un deudor, ésta se puede consultar desde cualquier deuda (contrato) donde el deudor sea interviniente. El Affordability es para todas las deudas del deudor. En el caso que una deuda (contrato) tenga varios intervinientes, si sólo contactamos con uno de ellos, el Affordability se considerará realizado para el resto de los intervinientes. En el momento que el Gestor guarde la información de Affordability, se registra automáticamente la acción "Revisión Affordability" para su posterior seguimiento y control.

## CAPACIDAD DE PAGO DE LOS DEUDORES

A través de la configuración del parámetro "Frecuencia revisión affordability" se determina la frecuencia de ejecución del Affordability. Este parámetro podrá ser configurado por Entidad y se determina en días naturales. Cuando el parámetro definido sea cumplido, SIREC procederá a generar una Alerta y una Tarea Pendiente al gestor responsable de la gestión. Además, se mostrará un "flag" en la cabecera de la PERSONA indicando al Gestor la necesidad de realizar dicha revisión.

## ¿QUÉ PERMITE IDENTIFICAR?

DEUDORES QUE TIENEN UNA CAPACIDAD DE PAGO MAYOR A LA CUOTA QUE ESTÁN PAGANDO,
SEGÚN LA INFORMACIÓN DEL AFFORDABILITY
DEUDORES QUE NO TIENEN CAPACIDAD DE PAGO ESTÉN O NO PAGANDO EN FUNCIÓN DEL IMPORTE DISPONIBLE
ARROJADO DESPUÉS DEL ANÁLISIS DEL AFFORDABILITY.

## **#4 INTEGRACIÓN SIREC-DIALER**

Además de el Escritorio de Gestión Directa, el componente principal del módulo CONTACTA es la integración de SIREC con un Dialer. No estamos sólo hablando del intercambio de ficheros en el proceso nocturno para su tratamiento en una u otra aplicación. CONTACTA permite administrar y configurar las estrategias de contactación y cargas de las llamadas a realizar en el Dialer. Esta funcionalidad implica una integración total entre ambas aplicaciones SIREC-DIALER en tiempo real para que CONTACTA pueda gestionar los reintentos programados para cada resultado. La respuesta dada en la Ficha Amistosa por el Gestor se informa automáticamente al Dialer para el cierre de la llamada.

## CONFIGURACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE LLAMADAS

Creación de cargas online; simulación de listas; programación con periodicidad mensual; semanal, puntual; formato de salida horizontal/vertical; etc.

## PLANIFICACIÓN DE LAS CARGAS

**BATCH:** listas planificadas para que en el proceso batch se carguen en el Dialer al día siguiente en que se programan. Estas selecciones quedan guardadas en una carpeta predefinida "Cargas Batch" (con el usuario que la ha creado, fecha y hora). **ONLINE:** listas que se envían de forma on-line como petición al Dialer para su carga inmediata. Esta selección queda guardada en una carpeta predefinida "Cargas Online" (con el usuario que la ha creado, fecha y hora).



## OPCIÓN CARGA TELÉFONOS

Las opciones para decidir qué teléfonos incluir en el fichero para las cargas al Dialer serían sólo si cumplen criterios, todos, titulares, detectives.

#### SELECTIVO EXCLUYENTE

Es un parámetro que permite que si una deuda cumple criterios en el Selectivo1 (Carga1), ya no se muestra en el Selectivo2 (Carga2). Cuando se generen las cargas planificadas en modo batch se guardará en SIREC la relación de PERSONA-DEUDA-SERVICIO. Este dato de relación se borrará todas las noches antes de generar las nuevas cargas. Con esta relación se podrán controlar las exclusiones en las cargas (vendrán determinadas por prioridad de exclusión). Por ejemplo: si una deuda cumple criterios para estar en 2 selectivos (cargas), se cargaría sólo en el primero. Gracias a la relación guardada en el proceso batch, al realizar las cargas on-line, se podrá solicitar cargar las deudas que no estén publicadas en otros servicios.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

CONTACTA permite incorporar los criterios necesarios para la configuración de las estrategias de llamadas. Datos a nivel de deudores, a

## ORDENACIÓN DE LAS LISTAS

Más allá que el autodialer admita la posibilidad de ordenación y priorización de las listas de llamadas, CONTACTA permite ordenar las listas parametrizadas por cualquiera de los criterios de filtros. Permite ordenar de forma ascendente/descendente por cada criterio de ordenación seleccionado. Admite la combinación de más de un criterio de ordenación indicando prioridad. Esta ordenación determina la prioridad de las llamadas de la carga (del selectivo)...

#### **ACTIVIDAD DIALER**

Toda la información generada por el autodialer puede ser visualizada en la FICHA AMISTOSA para la consulta online de los gestores. Los datos se muestran a nivel de deuda y/o persona. Permite filtrar por cada dato que así se defina.



## **#5 INTEGRACIÓN CON PLATAFORMA DE MEDIOS DE PAGO**

Desde la propia Ficha Amistosa, CONTACTA permite la integración con los sistemas de plataformas de pago que cada entidad posea. ¿Qué es una pasarela de pago? Una pasarela de pago virtual o TPV es una aplicación que permite procesar cobros con tarjeta de crédito en Internet. Estas pasarelas tramitan los cobros con tarjeta de forma automática, en tiempo real y en línea.

## TIPOS DE INTEGRACIÓN QUE SOPORTA

Gracias a la integración con las pasarelas de pago, una vez el gestor concreta el acuerdo el pago con el deudor, se deriva la llamada a la pasarela de pagos para que propio deudor realice el pago online sabiendo que se le está ofreciendo la máxima transparencia y seguridad. Otra forma de integración implica que el gestor solicita lo datos al deudor y el propio gestor realiza la orden de pago. Además, de acuerdo a la información recibida de las pasarelas de pago, sirec puede aperturar los acuerdos de pago automáticamente.

## **#6 IDENTIFICACIÓN Y BÚSQUEDA DE PERSONAS**

Funcionalidad que permite la identificación automática de la persona contactada, habilitando la Ficha Amistosa al Usuario conectado de forma automática; incluyendo la búsqueda de personas con datos adicionales al buscador estándar SIREC.

Operación de negocio vital para la gestión de llamadas entrantes que el Dialer conecta a los operadores y/o para la gestión de Skip Tracing u otros departamentos que requieren realizar busquedas personas.

En la llamada entrante, CONTACTA evalúa si el teléfono desde donde se recibe la llamada existe o no en la base de datos.

Si el teléfono existe y pertenece de forma unívoca a una persona, automáticamente CONTACTA presenta al Gestor la Ficha Amistosa para comenzar la gestión de forma inmediata.

En el caso que el teléfono existe pero pertenece a más de una persona/entidad, CONTACTA presentará la lista de resultados para que el gestor seleccione la persona contactada/deuda que corresponda a la gestión.

Si el teléfono no se identifica, CONTACTA presentará al usuario la pantalla de búsqueda para utilizar los filtros y así localizar la persona/deuda.

El Usuario sólo podrá acceder a la Ficha Amistosa de las personas intervinientes en deudas de las Entidades que tenga en su perfil de Usuario, sin perjuicio de poder verlas en la lista.

