



Modelos analíticos para
mejorar y optimizar el recobro

MODELOS DE ANALÍTICA AVANZADA APLICADOS A MEJORAR LA EFICACIA DEL RECOBRO

La crisis económica derivada de la pandemia Covid-19 ha afectado a todas las empresas, independientemente de su sector de actividad

En este nuevo escenario, ya se ha podido observar un incremento de la deuda de las personas físicas y jurídicas y se anticipa un aumento significativo en los próximos meses. Esta situación brinda oportunidades de negocio a las entidades que gestionan deuda propia o de terceros debido al incremento de carteras en el mercado, siendo al mismo tiempo un reto para los agentes de recobro.

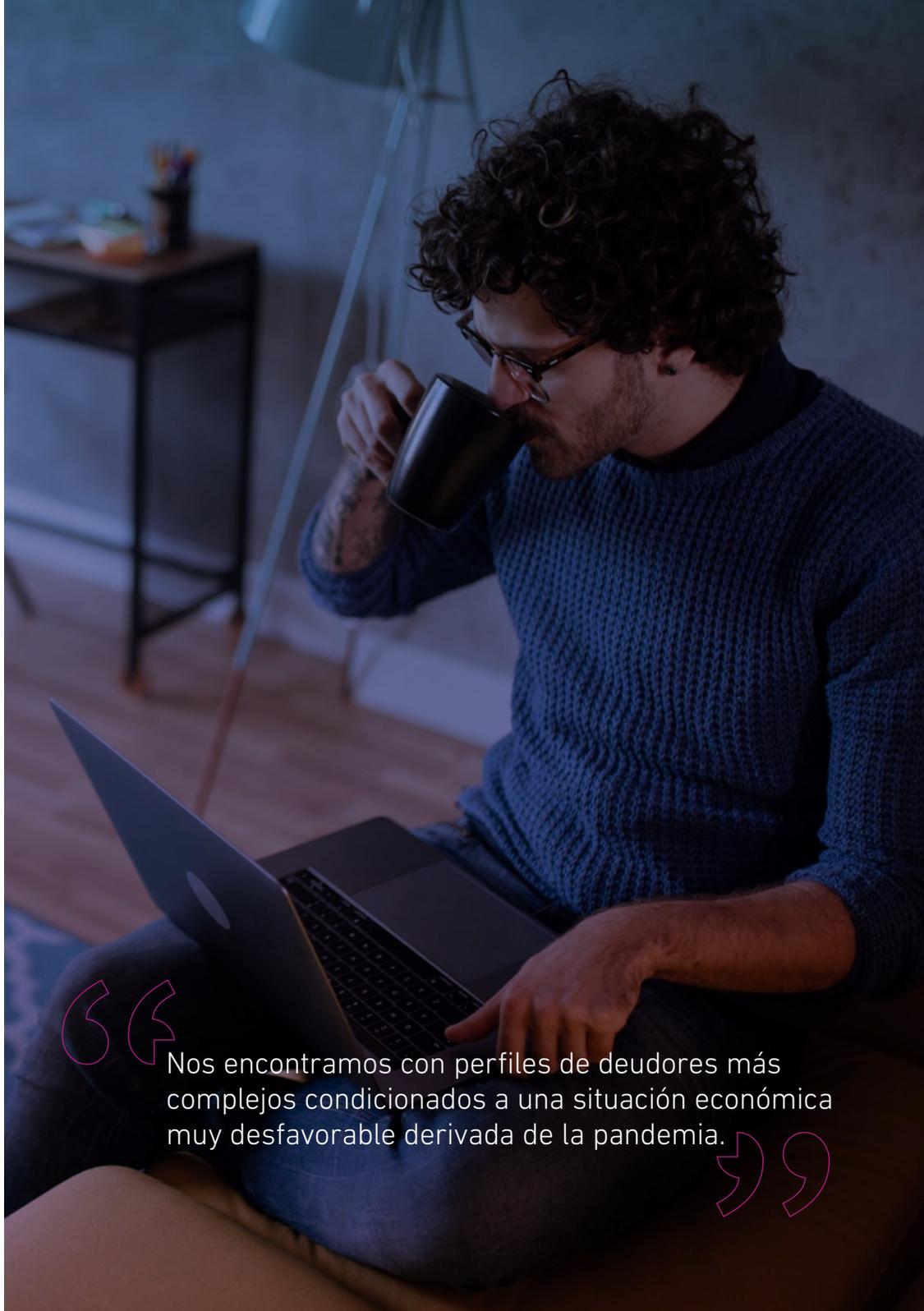
Experian siempre ha tenido un papel destacado como partner de las entidades financieras durante todo el ciclo de riesgo (admisión, seguimiento y recobro) desarrollando soluciones que tratan de **ayudar a las entidades de gestión de deuda** bajo diferentes escenarios económicos.

Sabemos de la necesidad que estas entidades tienen a la hora de gestionar no solo los recobros, sino sus propios recursos, que son limitados.

Una gestión eficiente de dichos recursos, optimizándolos para obtener los mejores resultados, es lo que define a las empresas que resurgirán como líderes del mercado. Nuestro objetivo es conseguir que sean más **eficaces operativamente** y que los resultados de las estrategias adoptadas a través de nuestras herramientas analíticas avanzadas de machine learning e inteligencia artificial, den lugar a **recobrar más con un menor coste**.

A continuación, se plasman **tres ejemplos de casos de éxito** tras la implantación de nuestros modelos analíticos, que muestran la mejora en el recobro a lo largo de un año.

- 1 Modelo de contactabilidad
- 2 Speech Analytics (VoC)
- 3 Collections scorecards



“ Nos encontramos con perfiles de deudores más complejos condicionados a una situación económica muy desfavorable derivada de la pandemia. ”

1 MODELO DE CONTACTABILIDAD

Best time/best channel/best action

Este modelo analítico se centra en



Optimización del canal



Tipo de acción



Tramo horario para contactar al cliente

La scorecard de contactabilidad es un modelo estadístico a medida, según necesidades de la entidad, comprendiendo el comportamiento de cada cartera y estableciendo estrategias diferenciadas. El modelo indica cuál es el mejor momento para contactar con el cliente, cuál es el canal adecuado y cuál es la acción de contacto o gestión óptima, ayudándote a clasificar los perfiles de clientes según la probabilidad de contacto (clientes contactables, de contacto bajo o ilocalizables) y centrando así los esfuerzos y la optimización de recursos en aquellos que predigan un mayor retorno, posibilitando la aceleración de las fases de recobro.

Para obtener este perfilado de clientes, el modelo de Contactabilidad de Experian combina datos internos del cliente como, por ejemplo, datos

históricos de gestión y contactación del deudor por cada cartera, con información externa proporcionada por Experian, como datos de Bureau, scorecards de recobro (Delphi for Collections), servicios de validación de móvil o email, entre otros.

Disponer de estos datos y analizarlos conjuntamente potencia la predictibilidad a la hora de contactar al deudor.

A la derecha de la página, mostramos un ejemplo de un caso real tras la aplicación del modelo de Contactabilidad implantado en uno de nuestros clientes: complementamos su segmentación interna y mejoramos los ratios de contactabilidad en los distintos tramos de deuda, asignando la estrategia correcta de tiempo, intensidad y canal a cada uno de los grupos.



Modelo de Contactabilidad

Mejora observada en porcentaje de eficacia de recobro en el período de una año tras la aplicación del modelo de Contactabilidad en una agencia de recobro

Días en Impago

Mejora

0-90

2,99%



90-180

8,27%



180-360

14,71%



+360

40,52%



2 SPEECH ANALYTICS (VOC)

Midiendo la intención de pago de los deudores

El modelo Speech Analytics se ha utilizado en el mundo de la telefonía y recobro en los últimos años, pero sin materializar todo el potencial que tiene para optimizar la selección de estrategias de recobro. Este modelo utiliza técnicas avanzadas de Machine Learning e Inteligencia Artificial que, aplicado a la información y datos derivados de las conversaciones entre deudores y agentes, permite **extraer insights relevantes** para entender mejor el perfil del deudor.

Una de las características principales del modelo es su rápida implementación en las fases de auditoría y control de llamadas, para extraer KPIs consistentes y medidas de valoración de los agentes, pero su objetivo final es localizar patrones de comportamiento de los deudores e indicios de voluntad de pago.

La implantación de este modelo en el negocio supone una **mejora de la estrategia de contacto con los deudores**, ya que se genera un trato más personalizado y ajustado a las estrategias de recobro de la entidad.

Speech Analytics utiliza la información extraída de las llamadas de voz, permitiendo el desarrollo de **modelos predictivos enfocados en mejorar el recobro y detectar el fraude** en situaciones de negociación de pago. Transforma las llamadas de voz en texto, realizando posteriormente una combinación de palabras o nódulos para segmentarlos por grupos y poder aplicar técnicas de Machine Learning para comprender la relación entre los nódulos y el target objetivo (recobro).

Modelo Speech Analytics

En el siguiente cuadro podemos ver el resultado de la implementación del modelo Speech Analytics en una empresa de recobro, cliente de Experian, que permitió reducir el número de FTEs (full time employees) dedicados a la auditoría de llamadas telefónicas.

	Previo a la aplicación del modelo	Tras la aplicación del modelo
Agentes de auditoría	7	2
Agentes bajo revisión	454	454
Llamadas revisadas por agente al mes	3	200
Sesión de feedback mensual	1	2

Con la implantación del modelo, se aumentó el número de llamadas en revisión y las sesiones de feedback, permitiendo un **control de calidad óptimo a menor coste y una tasa mayor de detección de incidencias**. También se implementó una estrategia avanzada de segmentación de deudores, **optimizando la generación del promise to pay en un 16%**.

3 COLLECTIONS SCORECARDS

Modelos de predicción de recobro

Este modelo avanzado de recobro parte de un **enriquecimiento de los datos internos de la entidad** con información de Experian (como la procedente del Bureau BADEXCUG, scores de riesgo o validaciones de e-mail y teléfono, entre otros).

El **objetivo de este modelo** es **mejorar las estrategias de recobro de la entidad**, ayudando a destinar los recursos a aquellos casos que tienen mayor probabilidad de recobro.

A la derecha, mostramos un caso de uso real de uno de nuestros clientes y los resultados tras la aplicación de las scorecards de collection, con un 60% de Gini en la muestra de desarrollo (58% en prueba) y una mejora en la tasa observada de recobro del 20%.

La implantación del Collections Scorecards de Experian supuso un gran cambio en nuestros procesos. Nos dimos cuenta de la importancia de enriquecer los datos de nuestra compañía con datos provenientes de fuentes externas para obtener un mayor retorno en el recobro.

Ciente de Experian



Modelo Collections Scorecards

Mejora observada en porcentaje de eficacia de recobro en el período de un año tras la aplicación del modelo de Collections Scorecards en una financiera de consumo.

Días en Impago	Mejora
0-90	13,94%
90-180	27,22%
180-360	39,63%
+360	84,33%

ADEMÁS

La importancia de contar con acceso al Bureau de Crédito de Experian (BADEXCUG) y enriquecer tus datos con otras fuentes alternativas

La inclusión de personas físicas y jurídicas en el Bureau de Crédito BADEXCUG sirve como un mecanismo para agilizar el pago. Además del efecto recuperatorio de la inclusión de las deudas impagadas en BADEXCUG, las entidades restringen la concesión de nuevas financiaciones a clientes bajo impagos, lo que supone otro aliciente para el deudor para eliminar sus deudas y poder acceder a nueva financiación.

Ante el aumento de impagos en el escenario Covid-19 actual, contar con un servicio eficiente de contacto frente a los deudores para recordarles su situación, es un elemento motivador para que éstos limpien su deuda.

Es importante destacar que el Bureau de Experian alcanza volúmenes superiores a 13.000 millones de consultas al año, posicionándose como el Bureau privado más consultado del mercado. Esto demuestra la confianza depositada en él por parte de las entidades a lo largo de todo el ciclo de riesgos (admisión, seguimiento y recobro).

Además del servicio a Bureau, Experian es capaz no solo de analizar los datos ya existentes sino también de **enriquecerlos con otras fuentes de datos** internas y externas de tipo tanto tradicional como alternativo, convirtiendo así el enriquecimiento de datos en un factor clave para el éxito de los procesos de adquisición de carteras, due diligence, onboarding, y gestión de la deuda.



INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si deseas ampliar información, ponte en contacto directo con nuestros especialistas en procesos de recobro:

Roberto González

Analytics Business Director
roberto.gonzalez@experian.com

Belinda Reguengo

Head of Analytics
belinda.reguengo@experian.com

Raúl García-Rabadán

Key Account Director
raul.garcia-rabadan@experian.com



Experian
Calle Príncipe de Vergara, 132
28002 Madrid
T: 91.530.03.70
www.experian.es

© Experian 2021.

Experian Ltd is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority. Experian Ltd is registered in England and Wales under company registration number 653331.

The word "EXPERIAN" and the graphical device are trade marks of Experian and/or its associated companies and may be registered in the EU, USA and other countries. The graphical device is a registered Community design in the EU.

All rights reserved.

21-SP-0084