



PROYECTOS DE  
CONSULTORIA

## PROYECTOS DE CONSULTORIA

ICM le ofrece la posibilidad de desarrollar sus negocios de forma integral, apoyados por especialistas, metodologías y muchas ideas innovadoras, pero sobre todo, mediante estrategias perfectamente establecidas en relación a sus objetivos de negocio, tipos de cartera, enfoques operativos y naturaleza de sus productos.

Sabemos que todo ha cambiado, y que en el área de crédito y cobranza, el seguir haciendo las mismas cosas... traerá peores resultados...

En ICM sabemos cómo ayudarle a desarrollar su negocio en un corto plazo.

En la actualidad, se vuelve mucho más importante el que cada operación o actividad, se oriente a cumplir plenamente con los objetivos del negocio. El reto es que cada acción que realice el equipo de trabajo que opera en él, aporte a los resultados consistentemente y de manera eficiente, y es responsabilidad de los niveles de liderazgo asegurar que esto sea así. Sin embargo, cuando se opera un centro de cobranza con cientos de variables a considerar para asegurar una funcionalidad integral, esto suele complicarse, sobre todo porque los equipos de liderazgo tienen muchos temas que resolver en el día a día, y no hay tanto tiempo ni se cuenta con una base metodológica plena para desarrollar un ambiente funcional integral en el corto plazo.

ICM lo sabe, y ha trabajado por años en desarrollar una base metodológica que nos permita saber que todos y cada uno de los aspectos críticos de nuestras operaciones deben estar interconectados, funcionando de forma sincronizada y coordinada y que en su conjunto, deben estar orientados perfectamente hacia la estrategia del negocio.

Para lograr que todo esto se materialice, ICM cuenta con un modelo operacional que contempla todos y cada uno de los aspectos más relevantes, para tener una operación de cobranza integrada y funcionando alineada hacia el cumplimiento de los objetivos del negocio. Sin embargo ICM cuenta con algo aún mejor para su Organización...

Tenemos el método y la capacidad de hacer que su Organización adopte las Mejores Prácticas de operaciones de cobranza de manera que hagamos que toda la operación y administración de su centro de cobranza esté:

- Basada en estrategias efectivas claras y aplicables.
- Operada con procesos basados en las mejores prácticas de gestión y operación.
- Respaldada por los procesos de administración de centros de cobranza más efectivos.
- Medida con los modelos de indicadores y métricas más efectivos.

- Soportada por el mejor aporte del equipo de trabajo del Centro.
- Apoyada por recomendaciones de funcionalidad tecnológica adecuada para las necesidades del negocio.
- Sustentada en un modelo de calidad integral.

El planteamiento de nuestro servicio de Consultoría, se basa en llevar al equipo de trabajo de todos los niveles del centro de cobranza a cumplir con la premisa de que: "Todos hagan siempre lo correcto" y para ello, nos concentramos en 4 grandes rubros.

1. Desarrollo efectivo de ESTRATEGIAS.
2. Aplicación de PROCESOS altamente efectivos para gestionar, operar y administrar la cobranza bajo un punto de vista integral basado en las Mejores Prácticas.
3. Potenciar al máximo las COMPETENCIAS del capital humano, llevándolo a ser un jugador clave en la estrategia, y a que logre consistentemente los objetivos.
4. Aprovechar al máximo su TECNOLOGÍA de manera que sea esta, una verdadera ventaja competitiva que además de aumentar la productividad, ayude realmente a la gente a hacer mejor su trabajo.

Este aporte a su organización lo concretamos a través de nuestros servicios de Consultoría, que de manera general hacen que su Organización viva un proceso de desarrollo como el que enunciamos a continuación:

1. Identificamos inicialmente aquellas prácticas y estrategias que son exitosas en su Organización.
2. Estructuramos un modelo operacional integral donde todos los aspectos de su operación y administración estén perfectamente coordinados y orientados a la estrategia del negocio.
3. Diseñamos y documentamos los procesos, manuales, guías de acción, métricas, protocolos, reportes y funcionalidades tecnológicas que lleven al centro de cobranza a materializar consistentemente sus objetivos.
4. Desarrollamos materiales de capacitación especiales para la implementación de procesos y sumamos los cursos especializados de ICM, para trabajar en el desarrollo de competencias de los y las colaboradoras del centro de cobranza.
5. Implementamos los procesos y vigilamos su aplicación en piso operativo.
6. Ayudamos a los equipos de tecnología internos, y a aquellos proveedores a conocer y en su caso, redefinir sus funcionalidades para que los sistemas jueguen un rol de apoyo a favor del equipo de operación.

Con este proceso, ICM lleva de la mano de inicio a fin, a su Organización a transformar sus prácticas de operación integral, pero sobre todo, a aplicar las Mejores Prácticas en rubros como:

- Definición de estrategias.
- Manejo de planes de continuidad de negocio y contingencias.
- Dimensionamiento de la capacidad operativa.
- Estructuración de los planes de operación y contacto para con los Clientes deudores.
- La conformación de procesos de gestión mediante Rutas de Solución de carteras.
- La definición y aplicación de métodos de negociación y gestión, de manera que se cuente con "Call Models" o estrategias de gestión perfectamente definidas y apoyadas en herramientas como: tips, argumentarios, guías efectivas de manejo de objeciones, etc...
- La estructuración de modelos de medición efectivos, donde cada rol y función sea medida por el aporte principal que debe dar al negocio, de manera que se focalice en ello.
- La determinación de análisis financieros de campañas, a efectos de que se asegure la rentabilidad y el control de costos.
- Definición de protocolos de supervisión, calidad y control operacional.
- Estructuración de modelos de capacitación inhouse.
- Entre otros...

Nuestro servicio de Consultoría es seguramente la mejor manera de asegurar que las transformaciones de fondo que requiere su negocio, estén bien orientadas, se materialicen y que den los mejores resultados.

## CREDIT - KNOWLEDGE - NETWORK