

# Ágil incremento en capacidad operativa

Una forma rápida de utilizar experiencia y tecnología para atender al negocio y al cliente



## CLIENTE

Una institución financiera global con 145 M de clientes, en el top 3 de los 9 principales mercados donde participa en Europa y América.

## CASO DE NEGOCIO

El banco necesitaba formalizar el cambio de las condiciones de crédito a través de convenios privados con los clientes derivado del programa de apoyo por la pandemia del COVID-19.

## ALCANCE

- Incrementar rápidamente la capacidad de atención especializada.
- Generar soporte documental con elegibilidad e información validada.
- Dar continuidad a la generación de negocio.
- Reducir costo de operación.



## ANTECEDENTES

La institución financiera refirió que sus clientes tendrían acceso a apoyos para diferir, hasta cuatro meses, los pagos de 6 distintos tipos de crédito registrándose en un periodo de un mes, ya sea llamando a un número telefónico o registrando sus datos en su página web. El número de solicitudes recibidas requirió expandir la capacidad de atención, optando por utilizar a la unidad de negocio que les dio origen.

La experiencia de Cibergestión externalizando procesos de alto volumen en la formalización de créditos utilizando medios digitales (OCR, RPA's, autenticación, prueba de vida, firmado digital...), aunado al personal especializado que los opera, hizo que la institución financiera decidiera ampliar la relación de negocio existente para atender a los clientes que solicitaran adherirse al programa en el segmento de negocio hipotecario.

## EL RETO

Si bien la operación de contactar al cliente, autenticarlo y recabar su firma se vislumbra como un proceso sencillo, en la realidad no lo es, y aunado al tiempo estipulado para el arranque de la operación de 2 semanas para incorporar más de 60,000 créditos en máximo dos meses, no representó una tarea sencilla.



## LA SOLUCIÓN

El equipo de Cibergestión liderado por la Dirección General y el staff de dirección, integró un equipo multidisciplinario de especialistas que atendió simultáneamente las diferentes líneas de acción del proyecto. El equipo de Consultoría diseñó un proceso flexible en dos etapas, una para gestionar al cliente y la otra para validar la incorporación al programa.

La gestión del cliente se efectuó en Cibergestión por un equipo de especialistas legales que establecían contacto con el cliente a través de un Centro de Contacto, que contó con servicios de última generación. En un *workflow*, previamente configurado, se autenticó al cliente, se registró la atención del caso confirmando la elegibilidad, de forma automatizada; también se personalizó el convenio privado enviando al buzón de correo electrónico indicado por el cliente.

La validación de la documentación se realizó en el centro de procesamiento (en nuestra filial BukitBPO), iniciando con la recepción digital de la documentación legal firmada en el inbox del proyecto. El 95% de las actividades siguientes fueron automatizadas (clasificación de la documentación, la extracción de datos con OCR, la validación de información vs. la base de datos original con RPA's y el registro de la liberación del folio o el inicio del reproceso), siendo supervisadas éstas por especialistas documentales para verificar la correcta aplicación.

Nuestro programa de Mejora Continua sirvió como base para identificar oportunidades de mejora durante la ejecución del proyecto, éstas una vez implementadas permitieron iniciar la operación en 1.5 semanas, además de lograr una conversión de 80% e incorporar exitosamente a más de 60,000 clientes.



## EL BENEFICIO

- Mejora en la experiencia de más de **60,000** clientes al haber atendido su solicitud de apoyo.
- Alta conversión, con **80%** de clientes con adhesión confirmada al programa.
- **100%** de trazabilidad punta a punta.
- Ahorro de al menos **\$3.6 M** al externalizar el proceso.
- Plataforma lista para campañas de seguimiento posteriores.