

Por qué los voicebot agilizan los cobros y recobros

Por: Lidia Martínez – Alisys.

La morosidad es un problema que, además de impactar negativamente en la cuenta de resultados de las empresas y de poner en riesgo su supervivencia, genera trámites y tareas asociadas a la recuperación de la deuda. Incrementa, por tanto, los costes derivados de la gestión y cobro de facturas. Un gasto que puede ser optimizado con la implementación de voicebot que permiten automatizar el recobro y mejorar los ratios de recuperación de deuda.

Impacto de la pandemia en la morosidad

Antes de la pandemia, el retraso en el pago de facturas estaba lejos de alcanzar los 60 días de plazo que establece tanto la legislación española como europea. En 2017 se alcanzó el peor registro desde 2009 al alcanzar los 97 días.

Se extiende el
plazo medio de
pago en el **70%**
de las empresas.

PMcM

Pero la COVID-19 ha agravado los problemas de morosidad. El 70% de las [empresas](#) ha visto como se ha extendiendo el tiempo medio de pago en el sector privado. Este retraso en el pago de facturas provoca que el 74% de las compañías tenga problemas para pagar en plazo a sus clientes, según la Plataforma Multisectorial contra la Morosidad (PMcM).

Esta situación ya ha comenzado a impactar en la salud financiera de las compañías. Dos de cada tres empresas sufren el impacto de la morosidad en su cuenta de resultados y el 10% corre el riesgo de cierre, tal y como refleja el estudio elaborado por [Crédito y Caución e Iberinform](#).

Las previsiones del [Banco de España](#) no son optimistas. Estima que se incrementará entre un 8% y 10% los negocios que no podrán hacer frente a las deudas adquiridas respecto a la situación previa al coronavirus.

¿Cómo gestionan los cobros las empresas?

Ante esta situación, las empresas adoptan diferentes estrategias para gestionar el cobro de la deuda. Solo el 14% inician acciones de cobro al vencimiento de la factura y más del 37% de las empresas permite a sus clientes retrasos de más de 90 días antes de considerarle moroso. El miedo a empeorar la relación comercial o perder al cliente son los principales motivos para retrasar la reclamación.

El tamaño de la empresa, el sector y la estructura organizativa de la compañía influye en la metodología de gestión del cobro implementada en la organización. Así, mientras el 65% opta por gestionar el cobro de manera interna, el 60% recurre a seguros de créditos, el 33% a despachos de abogados y el 5% a empresas de cobro telefónico.

65% empresas gestionan el cobro de manera interna.

Crédito y Caución e Iberinform

El papel de las empresas de cobro

Encargadas de reclamar las deudas pendientes de pago, las empresas de cobro sin intermediarios cuyo rol principal es conseguir que los clientes abonen el pago de las facturas pendientes sin necesidad de recurrir a los tribunales.

Entre las principales ventajas de optar por recurrir a los servicios de una empresa de cobros se encuentran:

- Eficiencia de los recursos humanos: la empresa libera al personal administrativo y jurídico de la carga de trabajo que supone reclamar las facturas pendientes de cobro.
- Ahorro de costes: sin necesidad de invertir en tecnología ni personal

destinado a las tareas de recobro de deuda.

- Alta tasa de recuperación de deuda: las empresas de recobro cuentan con profesionales y tecnología orientados a conseguir el pago de la deuda. Su actividad empresarial depende directamente de la tasa de recuperación de deuda ya que la mayoría solo reciben remuneración económica cuando consiguen finalizar con éxito la operación.

¿Qué soluciones permiten agilizar el recobro de facturas pendientes?

Con independencia de la metodología de gestión de recobro, la innovación tecnológica permite aumentar la eficiencia de las acciones de reclamación de la deuda.

“ Uno de los sectores donde más estamos trabajando con la IA es en el recobro. Es un sector complicado, donde tienes que cuidar mucho del cliente, y donde trabajamos además con las agencias de recobro para dar mejores servicios y anticiparnos a los problemas que pueda tener un cliente antes de que sucedan. ”

Asunción Gilsanz, directora de soluciones cognitivas del Banco Sabadell

Basados en inteligencia artificial, los [voicebots](#) ayudan a transformar los modelos de negocios de las empresas o departamentos encargados del recobro de la empresa. Permiten gestionar de forma masiva el contacto con clientes para reclamar el pago de la facturas pendiente de pago sin necesidad de intervención humana.

Gracias a los avances en tecnologías de reconocimiento del lenguaje natural, conversan con el usuario utilizando un lenguaje natural y un tono acorde a la identidad de la marca.

El voicebot informa de la existencia de la deuda, la cantidad a abonar, responde a sus preguntas y explica al cliente cómo puede hacer el pago. El usuario podrá elegir a través de que canal desea saldar la deuda.

Los clientes que estén interesados en pagar la factura en el momento y tengan a su disposición los datos bancarios, podrán realizar el pago en la propia llamada. Solo tendrán que introducir los datos de su tarjeta de crédito a través del teclado o por voz y la deuda quedará saldada.

Además, los clientes pueden solicitar una nueva llamada que el voicebot se encargará de programar u optar por recibir un [link de pago](#) en su e-mail, SMS, WhatsApp u otro canal digital. Solo tendrán que hacer clic el enlace e introducir los datos bancarios en la pasarela de pago.

Se reduce, por ende, el tiempo medio de recobro y se agilizan los trámites asociados ya que la propia plataforma de voicebot será la encargada de actualizar el estatus de la deuda.

Para garantizar la seguridad de la información, las marcas o empresas de recobro deben confiar en proveedores que cuenta con el [certificado PCI-DSS](#) y que garanticen el cumplimiento de la RGPD.

Asimismo, las empresas y departamentos de recobro de deuda pueden integrar nuevos canales de pago en los canales tradicionales. Por ejemplo, en las cartas de reclamo de deuda pueden insertar un código QR que dirige al voicebot de cobro o el agente encargado de contactar con los deudores puede transferir la conversación al voicebot cuando el cliente ha manifestado su voluntad de pago.

Las soluciones de voicebot permiten, por tanto, gestionar de forma automatiza el recobro de deuda, combinar los canales de cobro tradicionales con los digitales y garantizar la seguridad de la transacción. Incrementando así las probabilidades de finalizar con éxito el cobro de la factura.

Fuentes:

- Europa Press, [El 70% de las empresas constata un aumento en los plazos de pago en el sector privado y el 28% en el público](#)
- Crédito y Caución, [El 10% de las empresas considera que la morosidad amenaza su supervivencia](#)
- Asociación CEX, [Estudio sobre la situación del contact center, 2019](#)
- Autónomos y emprendedores.es, [Hasta el 34% de los negocios podría tener problemas de impagos durante este año](#)
- El Independiente, [Asunción Gilsanz \(Sabadell\): "La IA nos va a arrastrar a todos"](#)