

# Recobro de Cartera paneuropea bajo un mismo techo

En Pactum hemos logrado simplificar las áreas de cuentas por cobrar y gestión de portafolio. A través de nuestras herramientas de última tecnología, ciencia avanzada del comportamiento e inteligencia artificial, estamos rediseñando el sector y aspiramos ser la plataforma líder de la industria.



## CASO DE ESTUDIO DEL CONSUMIDOR: Enfoque Digital para el Recobro de Cartera

Ferratum es un proveedor internacional de banca móvil, de consumo digital y préstamos a pequeñas empresas. receeve trabaja con su subsidiaria, Pactum Collection GmbH ("Pactum"), para simplificar la gestión de cuentas de cobro y manejo de carteras. La asociación con receeve es una sinergia perfecta, ya que ellos escalan sus servicios a nivel paneuropeo al potenciarlos con tecnología de última generación, ciencias del comportamiento avanzadas e inteligencia artificial remodelando con ello el sector.

### DESAFÍO

Pactum se enfrenta a miles de cuentas vencidas cada semana. El problema con estas cuentas se multiplica en los 17 países en los que está presente. Existía una necesidad inminente de digitalizar el sistema de manejo de recobro y gestionar las operaciones del *call center* de la manera más eficiente posible.

- El objetivo de Pactum era mejorar las tasas de recuperación y la recaudación de efectivo aprovechando la mensajería optimizada por IA, enlazando a los clientes con páginas web personalizadas con la marca que ofrecían una selección de métodos de pago digitales.
- Pactum quería una solución que permitiera establecer diferentes flujos de trabajo de forma rápida y sencilla, con la opción de probar y comparar diferentes estrategias de comunicación.
- Pactum pretende abrir sus servicios a otros clientes más allá de la empresa matriz Ferratum y buscó una solución digital y ligera que estuviera totalmente preparada para escalar a diferentes mercados.

### SOLUCIÓN

Tras considerar varias opciones disponibles, Pactum eligió la plataforma de cobros para empresas receeve, implementando con ello un cambio a recobro digital de cartera. Pactum utiliza receeve para implementar:

- **Un servicio de recobro de cartera completamente automatizado y de autoservicio:**  
Manteniéndose con las tendencias actuales en comunicación por medio de las cuales miles de clientes son contactados a través de mensajes personalizados totalmente automatizados a través de canales digitales - Correos electrónicos, SMS, WhatsApp, Facebook, etc.
- **Contenido personalizado orientado al cliente:**  
El personal de Pactum puede crear y editar instantáneamente contenidos en diferentes métodos de contacto que propician las mejores respuestas de los clientes.

- **Toma de decisiones totalmente basada en datos:**  
La medición y el análisis de cada interacción en el recorrido del cliente, así como el rendimiento de cada contenido, permite la toma de decisiones estratégicas basadas en datos.
- **Flexibilidad total para una rápida adaptación:**  
Al utilizar *Strategy & Email Builder/Landing Page Builder*, se pueden implementar inmediatamente nuevas estrategias en la experiencia del cliente sin necesidad de recursos informáticos. Pactum decidió probar un determinado segmento de clientes con una estrategia específica y la extendió a todo el mercado al cabo de 24 horas (en 48 horas, el equipo pasó del concepto a la prueba, al análisis y al despliegue completo).

## RESULTADOS

\*

### Eficiencia en Recobro



### Eficiencia Operacional



### Recobro Digital



### 9.1% de aumento en recuperación de deuda con 7 días de retraso.

Una combinación de difusión digital y opciones de autoservicio para el pago permitió a los clientes realizar los pagos con facilidad. En última instancia, esto se reflejó en un aumento del importe recuperado en general de los clientes con 7 días de retraso (DPD).

### Se triplican los planes de pago a plazos.

El *Strategy Builder*, con su función de arrastrar y soltar, permitió a Pactum ofrecer planes de pago a plazos a sus clientes de forma más inteligente y segmentada. Se observó un aumento sin precedentes de 3 veces en la elección de planes de pago a plazos por parte de los clientes.

“receeve proporcionó la mejor solución que pudimos encontrar en el mercado. Elegimos a receeve por su rápida integración, su interfaz intuitiva y su eficaz entrega de KPI.”

- Stephan Schuller, Director General, Pactum Collections GmbH

\*Todas las cifras de este caso de estudio se derivan de la comparación de promedios de seis meses antes y después de implementar receeve en Alemania.