

Plan de mejora y estrategia comercial de canales remotos y soporte en la implementación

Resultados de alto impacto.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

INDUSTRIA

Retail financiero

CLIENTE

Retail Financiero con más de 4 millones de clientes

SERVICIOS

Estrategia y optimización comercial

SITUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

La compañía se encontraba en pleno crecimiento de su cartera de clientes y colocaciones. En este contexto el desafío era incrementar las colocaciones de créditos de consumo a mayor velocidad que su crecimiento en sucursales.

Si bien la compañía contaba con la infraestructura de Call Center, el modelo de trabajo y la metodología comercial requerían una revisión integral. La reestructuración del área implicaba revisar y re-definir la estructura, los perfiles, la estrategia, los procesos y los incentivos. .

SOLUCIÓN RECOMENDADA

Se logró un aumento en la eficiencia y efectividad del Call Center de venta de créditos de consumo, trabajando sobre 3 palancas clave:

- Priorización de llamados por score de propensión, incluyendo su correcta implementación en los sistemas del Call center.
- Gestión de la contactabilidad:
 - - Parametrización de la herramienta de discado predictivo.
 - - Redefinición del proceso de enriquecimiento continuo de base de datos.
- Gestión de equipo:
 - Ajustes al esquema de comisiones.
 - Construcción del panel de indicadores diarios para una eficiente gestión de los ejecutivos del Call Center.
 - Implementación de una metodología de coaching & feedback fact based.
- Gestión de campañas comerciales por SMS, e-mail y cartas, para las cuales se realizó una definición de estrategia (secuencia, frecuencia y textos de comunicación de ofertas por canales remotos) y se diseñó e implementó una fábrica de testeos de diferentes ganchos comerciales.
- Nuevo MIS multi-canal para monitorear la venta de créditos. Evaluación de las campañas en términos de ventas por cliente y rentabilidad (considerando la elasticidad precio), para definir campañas inteligentes que maximicen la rentabilidad de la compañía.

RESULTADOS DE ALTO IMPACTO

- Aumento del 80% en la cantidad de contactos con clientes titulares desde el Call Center.
- Aumento del 44% en la cantidad de ventas de créditos del Call Center.
- Aumento del 65% en colocaciones de créditos (en \$).