



# Alistamiento de Clientes para cobranzas

       
**@SENAComunica**  
**www.sena.edu.co**

**Nota:** Espacio para logo o  
marca externa. El tamaño no  
debe superar el tamaño del  
logo SENA. **Eliminar este texto.**

# Alistamiento de clientes

Primer proceso para garantizar una cobranza exitosa

El alistamiento de clientes es un proceso que captura, valida y organiza la información de un nuevo cliente previo al inicio de su ciclo de facturación.

En el contexto de BPO se debe asegurar que este proceso garantice la llave de contacto correcto, para evitar reprocesos e incumplimientos por falta de datos.







## Por qué es importante en el contexto BPO y CC?

### **Datos de calidad:**

Recopilar correctamente los datos evitará el doble trabajo.

### **Segmentación:**

Proceso de clasificar al cliente por perfiles, dependiendo tipo de riesgo, crédito o mora.

### **Experiencia de cliente:**

Debe ser un proceso informado con el cliente para lograr una cobranza efectiva.

### **Legalidad:**

Contar con las autorizaciones para tratamiento de datos para lograr contacto con el cliente.

# Beneficios del Alistamiento Correcto

## Reducción de los Días de Ventas Pendientes DSO

Se disminuye los días pendientes de cobro.

## Mejor Contactabilidad

Ubicación inmediata del deudor

## Eficiencia Operativa

Se optimiza el tiempo en negociación reduciendo tiempo en la gestión de datos.

## Escalabilidad

Proceso que permite manejar varias cuentas sin problema.

# Conceptos Clave

## Conoce al cliente

Know Your Customer

Siempre validar la identidad del cliente y sus estados financieros.

## Ciclo de Facturación

Es el cómo y cuándo el cliente quiere recibir su cobro.

## Canales de Notificación

Establecer que canal prefiere el cliente para ser notificado (SMS, Whatsapp, correo o llamada)

## Soporte y Garantía

Tener acceso a los documentos que respaldan la deuda.







# Flujo del Proceso

## 1 Captura de datos:

Nombre, NIT/cédula, dirección, teléfonos, correos.

## 2. Verificación:

Validación de referencias y consulta en centrales de riesgo.

## 3.Parametrización:

Agregar el nuevo cliente al sistema de gestión (CRM/ERP).  
(softwares de gestión empresarial que optimizan operaciones)

## Bienvenida:

Una vez vinculado el cliente se envía información referente a pagos, fechas y medios de atención.



# GRACIAS



@SENACOMUNICA

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

**Líneas de atención al ciudadano, empresarios y PQRS:**

Bogotá: +(57) 601 736 60 60

Línea gratuita resto del país: 018000 91 02 70

Línea nacional: +(57) 601 546 15 00