



EMPRESAS SE ENFRENTAN AL DESAFÍO DE COBRAR DEUDAS SIN DAÑAR LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES

Con mayor uso de datos, IA y estrategias omnicanal, las compañías están redefiniendo sus procesos de cobranza para hacerlos más eficientes, personalizados y alineados con un cliente más informado y exigente.

POR FRANCISCA ORELLANA

Lograr procesos de cobranza cada vez más efectivos, pero sin deteriorar la relación con los clientes es uno de los desafíos cada vez más importantes en las empresas, lo que las ha llevado a rediseñar sus estrategias para lograr más eficiencia y mayor cuidado en la forma en que lo hacen.

“El cambio de fondo es que la eficiencia ya no se mide solo por recuperación, sino también por la capacidad de sostener confianza, trazabilidad y una relación comercial viable en el tiempo”, destaca la gerenta general de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI), Luz María García. Indica que este cambio ha sido necesario porque, en una economía cada vez más digitalizada, la relación con el cliente se vuelve un activo estratégico: “Si la cobranza se percibe como invasiva, descoordinada o poco transparente, el daño excede el pago puntual: se deteriora la confianza, aumenta el riesgo reputacional y se debilita la fidelización”.

El vicepresidente ejecutivo de Recsa, Nicolás Agosin, comenta que en el contexto actual, con un cliente “ultra empoderado”, con acceso completo a la información, alta competencia y un escenario normativo cada vez más protectorista, esta relación “se ha convertido en la prioridad de la gestión de

➔ CONTINÚA PÁG. 16

SERVICIO DE COBRANZA B2B · ÓPERA BY SENA

Ópera: el equipo de cobranza que tu empresa no tiene operando por ti

Para empresas B2B donde quienes venden y entregan no tienen tiempo de cobrar, Sena lanza un servicio gestionado que analiza la cartera, ejecuta la cobranza con tecnología y equipo humano, e informa en tiempo real.

Las empresas B2B en Chile enfrentan una paradoja silenciosa: tienen clientes que pueden pagar, facturas emitidas y, aun así, la cartera se acumula. El problema rara vez es que el cliente no quiera pagar. Es que nadie dentro de la empresa tiene el tiempo ni el proceso para cobrarle.

Ocurre en consultoras, firmas de ciberseguridad, agencias y empresas de TI donde los fundadores venden y entregan con equipos reducidos. También en distribuidoras, importadoras y compañías con fuerza de venta en terreno, donde los vendedores colocan producto y construyen relación, no persiguen pagos. El resultado es el mismo: capital atrapado, flujo de caja tenso y la



Jazmín Jorquera, CEO de Sena.

sensación de que cobrar bien es incompatible con no perder al cliente.

Ópera, el servicio de cobranza de Sena, se hace cargo de ese problema de principio a fin.

Un servicio, no una plataforma

Ópera no es un software que la empresa deba operar. Es un servicio gestionado en cuatro etapas: análisis de cartera cliente por cliente; diseño de estrategia multicanal (WhatsApp, email, llamadas, SMS) con tono ajustado a cada tipo de deudor; implementación sobre la plataforma de Sena, apoyada en agentes de IA y especialistas humanos; y monitoreo en tiempo real mediante un panel donde el dueño del negocio ve cada factura, gestión y pago sin tener que intervenir.

"Hay un patrón que se repite en empresas muy distintas: la cobranza queda huérfana porque quienes están en el front line no pueden ni deben dedicarse a cobrar", explica Jazmín Jorquera, CEO de Sena. "Ópera es el equipo que se encarga de eso por ellos. No necesitan una mejor herramienta

para cobrar: necesitan que alguien se encargue".

Respaldo de 40 años

Sena opera con el respaldo de Recsa, compañía con más de cuatro décadas en gestión de cobranza, presencia en 15 países de Latinoamérica y 146 millones de gestiones mensuales. Esa infraestructura habilita a Ópera a cobrar con estándar corporativo, sin la complejidad ni los costos asociados.

El servicio está diseñado para empresas B2B con cartera activa donde la cobranza no tiene un dueño operativo claro. El análisis inicial de cartera es gratuito.

www.opera.somossena.com ·
hola@somossena.com

