

Caso Estudio N°8

Se entrega el siguiente set de datos **ContactoCobranza.csv**, de una empresa que ofrece servicios de CallCenter respecto a la gestión de ventas, cross-sell, comunicaciones generales, gestión de retención, cobranzas y demás. La siguiente empresa al dedicarse al rubro de Telemarketing y gestión telefónica tiene como principal KPI de su negocio la contactabilidad de los leads, es decir de todos los leads que gestiona, con cuántos de éstos puede hablar con el titular de la línea ($\text{Contactabilidad} = \text{CE} / \text{CE} + \text{CNE}$) y así poder realizar la acción establecida. La información que manejamos es del área específica de gestión de cobranzas, dónde necesitamos recuperar el mayor monto adeudado posible. La empresa tiene presencia en todo Lima y provincias y en los últimos meses su ratio de contactabilidad ha decrementado en 4pp, pasando de 34% en CE a 30% en CE en promedio. Para recuperar el máximo de dinero de la compañía contratante y reducir los costos de las llamadas outbound necesitamos aumentar el ratio de contactabilidad.

En resumen, ¿Cómo puede la empresa tener una mayor contactabilidad para la gestión de cobranzas de distintas campañas? Para responder a esto, tenemos que analizar las últimas campañas de la gestión del Callcenter e identificar los patrones que nos ayudarán a encontrar conclusiones para desarrollar estrategias futuras y mejorar el KPI de contactabilidad.



Debido a que usted está llevando un programa de especialización en Métodos Supervisados requieren que los ayude a identificar a los clientes con alta probabilidad de **CONTACTABILIDAD**.

Las variables que se disponibilizan son:

Variable	Descripción de la variable
MES	Mes de observación o periodo de ejecución.
CLIENTE	Identificador del cliente o prospecto.
NRO_VEC_COB	Número de veces que el cliente cayó en cobranzas.
PDPs_ROTAS	Número de promesas que el cliente hizo sin cumplir.
ESTADO_PDP	Estado de promesa de pago.{0: Sin promesa;1: Con promesa temprana;2: Con promesa tardía;3: Con promesa rota.}
NRO_CUOTAS	Número de cuotas adeudadas.
MES_0	Deuda vencida actual.
MES_1	Deuda vencida del mes anterior.
MES_2	Deuda vencida hace dos meses.
FECHALLAMADA	Fecha de la gestión del lead o cliente.
HORA	Hora de la gestión del lead o cliente.
DEUDA_TOTAL	Deuda total al cierre del mes.
ESTATUS	BT= Titulaes, OTROS= No titulares
ACTIVACION	Año de activación como cliente.
MORA	Estado de mora.{1: Normal; 0:Deficiente}
TIPOCONTACTO	Estato resultante de la llamada.{COEF: Contacto efectivo; CNE: Contacto No efectivo}



