UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

Logotipo

Descripción generada automáticamenteFACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

Grupo 1

“Gestión de cobranza de deuda por consumo a través de un portal web”

Integrantes:

* Amaya Abanto, Diego Antonio
* Callupe Pardo, Yoselyn Patricia
* Palacios Palacios, Rafael Enrique
* Pizarro Huarcaya, Angela Sofia
* Ramirez Gala, Jose Carlos
* Soto Cossio, Edwin Isaac

Lima-Perú

2023

1. Descripción general del tema
   1. Descripción de la empresa

La empresa está conformada por un sólido equipo humano con amplia trayectoria, brindando servicios de gestión en cobranzas en el sector público y privado. El éxito de la empresa se debe a la inteligencia financiera implementada que les permite clasificar a los clientes como buenos o malos pagadores, con el objetivo de la concreción de pago, maximizando y garantizando los resultados en la recuperación de deudas. Además, que cuenta con una gran variedad de canales de contacto, como el call center, SMS, WhatsApp, boots, email y redes sociales, los cuales son seleccionados de acuerdo al tipo de cliente.

* + 1. Datos de la empresa
* Nombre de la empresa: GI CORONADO CONTACT CENTER
* RUC: 20609129922
* Razón social: GI CORONADO CONTACT CENTER S.A.C.
* Tipo de empresa: Sociedad Anónima Cerrada
  + 1. Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, colocando a su disposición todo un equipo de trabajo, integrado por recursos humanos, físicos y técnicos en pro de la defensa, protección y recuperación de sus intereses patrimoniales.

* + 1. Visión

Ser una empresa líder en el sector de cobranzas, ventas, ferias internacionales y contact center en constante innovación de su proceso, tecnología y equipo humano.

* + 1. Valores
* Compromiso
* Eficiencia
* Servicio
* Honestidad
* Transparencia
* Solidaridad
  1. Descripción del proceso de Negocio (As-Is)  
     El proceso de negocio elegido es la cobranza de deuda consumo orientado a la gestión autónoma del deudor por pertenecer al grupo de “No cuenta con números de contacto”
     1. Proceso de Cobranza Consumo (AS-IS)  
        Actualmente la empresa realiza su gestión humana de cobranza consumo a través de un sistema web propio y mediante un proceso previo que realiza el área de ti para cargar datos del deudor, su deuda y montos de campaña.

El proceso inicia con la recepción mediante correo electrónico de las bases de la campaña del mes correspondiente, este correo lo recibe el supervisor de cartera y el jefe del área de TI, el jefe del área de TI deriva las bases a su asistente, el cual se encarga de la creación de la campaña del mes, para darle formato ,a la información recibida, de una plantilla que ya manejan para las cargas de “Obligaciones” en formato separado por comas (.csv), inicia con la carga de estas “Obligaciones” en lo que es la Campaña del mes.

Luego dentro de la información recibida se encuentra el detalle de los deudores con números de contacto y correo personal, esta información se trabaja realizando búsquedas de información en motores de búsqueda para que inmediatamente darle 2 formatos para la carga de teléfonos y otro para la carga de correos. Cuando ya se tiene cargado toda información se genera un mapeo para realizar análisis y segmentación para luego asignarlo a los asesores, en la etapa de asignación solo se asigna a los asesores de cobranzas todos los deudores que tengan un rango de deuda entre <1000, mas>, que se encuentre en un rango de edad de <22,45> y que tengan números de contactos, aquellos que no tienen numero de contacto y si tienen correo, se gestiona de forma tecnológica (usando correos electrónicos).

Siguiendo con la gestión tecnológica y humana empiezan y en primer lugar se envían correos masivos a todos los deudores sin excepción, los asesores realizan llamadas a través del sistema y guardan la gestión obtenida por la llamada, en caso tengan una llamada con contacto exitoso y el deudor acepta un compromiso, se procede a generar un compromiso de pago en el sistema, para que luego se genere un recordatorio de pago en la fecha prometida, en caso el deudor requiera una excepción el asesor lo derivara con su supervisor para que pueda dar el alta o en todo caso se niega la excepción, si se acepta se procede a generar un compromiso de pago, si se niega se continua con la negociación.

Para finalizar cuando el deudor realiza el abono de la deuda o del compromiso generado, se tipifica dentro del sistema como pagado y su supervisor valida el pago, y se cambia de estado al deudor para que ya no reciba gestión tecnológica, se solicita la carta de no adeudo y luego de 7 días se hace entrega de la carta de no adeudo mediante correo electrónico.

* 1. Proceso (BPM)
  2. Proceso de Cobranzas Consumo – Cuentan con e-mail y no cuentan con numero de contacto (TO-BE)

Al identificar que un porcentaje significativo se encuentra sin tener un numero de contacto, hace que la gestión ha estos deudores sea nula y generan un vacío en la cartera, el cual se suma aquellos deudores que no se han podido ubicar por los números registrados.

Se propone la gestión de este grupo mediante un portal web donde el deudor podrá visualizar la información de su deuda, gestionarla el mismo, solicitar compromisos o en todo caso ser atendido por un asesor. Se identificaron 3 actores o usuarios: Deudor, Asesor y Supervisor. Por ello se le asigno un módulo funcional respectivamente.

**1.-Módulo de Validación, Registro y de Ingreso: *Valida si el DNI ingresado pertenece a un deudor dentro de la campaña del mes***

El deudor ingresa su DNI con un numero de contacto y verifica si figura como deudor, en caso se encuentre se le solicitara registrarse para ver mas detalles sobre la deuda, luego ingresara al portal

**2.-Módulo de Detalle Deuda: *Permite visualizar el detalle de la deuda***

El deudor ingresa visualiza su deuda total, su monto campaña, su información almacenada y las distintas opciones de generación de compromiso o solicitud de excepción

**3.-Módulo de Solicitud de Compromiso o Excepción: *Permite generar un compromiso o solicitar una excepción de su deuda***

El deudor podrá solicitar a la empresa un compromiso o una excepción esto ira dirigido hacia el supervisor el cual mediante ciertos criterios podrá aceptar o negar una solicitud.

**4.-Módulo de Pago y Gestión de Comprobantes de Pago: *Realiza pagos y registra comprobantes de pagos:***

El deudor podrá visualizar los métodos y formas de pago, el deudor podrá pagar con efectivo a través de otros medios indicados y confirmar cargando su comprobante de pago.

**5.-Módulo de Pago y Gestión de Comprobantes de Pago: *Realiza pagos y registra comprobantes de pagos:***

El deudor podrá realizar pagos de su compromiso aceptado o de su excepción de pago, en caso de que el deudor solo cuente con efectivo podrá pagarlo a través de otros medios y confirmar el pago cargando su comprobante de pago.

**6.-Módulo de Gestión de Solicitudes, Asignación de Deudores y Confirma la Cancelación de Deuda: *Aprueba y desaprueba solicitudes, asigna deudores a asesores y valida la cancelación total:***

El supervisor podrá aprobar las solicitudes de los deudores, asignar los deudores que generaron compromisos a asesores y los deudores que no generaron ninguna solicitud también asignarla a los asesores ,ya que se registró con un numero de contacto, valida la cancelación total de la deuda y automáticamente genera la solicitud de carta de no adeudo

**7.- Módulo de Validación de Pagos: V*alida los pagos de los deudores :***

El Asesor podrá verificar que los pagos de los deudores son conforme al compromiso generado.

* 1. Motivación

Estamos emocionados de hacer esta mejora en la empresa de cobranza porque creemos que hará que la vida de los clientes morosos sea más fácil ya que, a pesar de ser deudores, no se sentirán tan acosados o presionados para pagar su deuda; por otro lado, la empresa será más eficiente y ayudará a reducir los costos tantos en llamadas como en otros servicios que realizan para esta gestión de cobranza. Con un portal web, los clientes pueden pagar sus deudas de manera conveniente y recibir recordatorios automáticos. Esto nos ayuda a recuperar deudas más rápido y a dar un mejor servicio a los clientes.

1. Requerimientos
   1. Usuarios del sistema

**Deudor**

Este rol es el que va a validar por su propia cuenta en la página web si figura como deudor, en caso se encuentre podrá visualizar la información de su deuda, gestionarla él mismo, solicitar compromisos o excepciones de pago o ser atendido por un asesor, realizar el pago mediante los diferentes métodos y formas de pago, y por último confirmar el pago cargando su comprobante de pago.

**Asesor**

Este rol es el encargado de dar un soporte a todos los deudores que tengan un rango de deuda entre <1000, mas>, que se encuentre en un rango de edad de <22,45> y que tengan números de contactos, aquellos que no tienen número de contacto y si tienen correo, se gestionan por este último medio.

Una vez se envían correos masivos a todos los deudores sin excepción, los asesores realizan llamadas a través del sistema y guardan la gestión obtenida por la llamada, en caso tengan una llamada con contacto exitoso y el deudor acepta un compromiso, se procede a generar un compromiso de pago en el sistema, para que luego se genere un recordatorio de pago en la fecha prometida, en caso el deudor requiera una excepción el asesor lo derivara con su supervisor.

**Supervisor**

Este rol es el encargado que podrá aprobar las solicitudes de los deudores, asignar los deudores que generaron compromisos a asesores y los deudores que no generaron ninguna solicitud también asignarla a los asesores ,ya que se registró con un numero de contacto, se tipifica dentro del sistema como pagado y su supervisor valida el pago, y se cambia de estado al deudor para que ya no reciba gestión tecnológica, se solicita la carta de no adeudo y luego de 7 días se hace entrega de la carta de no adeudo mediante correo electrónico.

* 1. Requerimientos funcionales
  2. Requerimientos de atributos de calidad
  3. Restricciones
* El sistema no cuenta con portal web para que los usuarios puedan acceder al estado de su deuda en cualquier momento del día y de la semana.
* Debido a que generalmente usan Excel para guardar información, usaremos el SGBD PostgreSQL.

1. Módulos
2. Ingreso

**Responsabilidades:**

Administrar el proceso de inicio de sesión de los deudores en el sistema.

Validar y autenticar las credenciales de inicio de sesión de los deudores.

Autorizar el acceso a las funcionalidades del sistema según el tipo de usuario que ha iniciado sesión (deudor).

Permitir a los deudores recuperar sus contraseñas en caso de olvido a través de un proceso de verificación.

**Interacción con otros módulos:**

Interactúa con el "Módulo de Validación de Deuda" para acceder a la información relacionada con la deuda del deudor una vez autenticado.

Interactúa con el "Módulo de Solicitud de Compromiso de Pago" para permitir a los deudores solicitar compromisos de pago una vez autenticados.

**Visibilidad de interfaces:**

Interfaz visible para que los deudores ingresen sus credenciales de inicio de sesión (nombre de usuario o correo electrónico y contraseña).

Interfaz visible para que los deudores recuperen su contraseña en caso de olvido, posiblemente mediante la respuesta a preguntas de seguridad o un enlace de restablecimiento de contraseña enviado por correo electrónico.

1. Validación de deuda

**Responsabilidades:**

Validar y verificar la exactitud de la información relacionada con la deuda del deudor.

Asegurar que la deuda reclamada sea precisa y legítima.

Proporcionar al deudor la información detallada sobre su deuda, incluyendo monto, fecha de vencimiento y otros detalles relevantes.

**Interacción con otros módulos:**

Interactúa directamente con el "Módulo de Ingreso" al recibir la solicitud de validación de deuda del deudor.

Puede interactuar con el "Módulo de Solicitud de Compromiso de Pago" una vez que se haya validado la deuda del deudor.

**Visibilidad de interfaces:**

Interfaz visible para que los deudores ingresen información relacionada con su deuda para su validación.

Interfaz visible para que los deudores vean los resultados de la validación de su deuda, incluyendo detalles sobre el monto y el estado de la deuda.

1. Solicitud de compromiso de pago
2. Gestión de comprobante de pago
3. Entrega de carta de no adeudo
4. Gestión de compromiso de pago

Permite a la empresa de cobranza administrar y hacer un buen seguimiento de los compromisos de pagos acordados con el deudor.

Responsabilidad #1:

Mostrar una lista de compromisos de pagos pendientes.

Responsabilidad #2:

Registrar los pagos realizados por los deudores cuando estos envían los comprobantes de pago

Luego actualiza el compromiso de pago según los pagos recibidos, marcándolos como “parcialmente pagados” o “completamente pagados

Interactúa con el módulo de Gestión de comprobante de pago

Responsabilidad #3:

Enviar recordatorios de pagos pendientes según la fecha de vencimiento

Se realiza a través de un asesor, SMS y correo electrónico

Interactúa con el módulo de Seguimiento de compromiso de pago

1. Seguimiento de compromiso de pago

**Requerimientos de atributos de Calidad:**

* Disponibilidad: El sistema estará siempre disponible para que así el deudor pueda validar su deuda y gestionar su compromiso en cualquier momento del día.
* Seguridad: El sistema solo permitirá acceso a usuarios que se han registrado al portal web con sus datos correspondientes como nombres, apellidos y DNI.
* Rendimiento: Se usarán eficazmente los recursos para garantizar que el sistema pueda procesar grandes cantidades de datos y generar reportes de manera rápida y eficiente.
* Adaptabilidad: El sistema debe funcionar principalmente en los siguientes dispositivos electrónicos: Computadora, laptop, Tablet y teléfono inteligente.
* Usabilidad: El sistema es fácil de usar y comprender, con una interfaz amigable tanto para los usuarios y administradores.
* Fiabilidad: El sistema continuará operando así se presenten problemas, para lograr eso se pondrá a prueba continuamente el rendimiento del sistema.
* Escalabilidad: El sistema tendrá la capacidad de trabajar con una gran cantidad de usuarios.