

Recopilación y análisis de feedback para el optimizador de cobranza

Introducción

El presente documento tiene como objetivo recopilar y analizar el feedback recibido sobre el optimizador de cobranza implementado, con el fin de identificar áreas de mejora, nuevas funcionalidades requeridas y aspectos que han sido valorados positivamente por los clientes internos. Este análisis permitirá priorizar acciones y estrategias para maximizar la eficacia y aceptación de la herramienta.

Resultados principales

1. Aspectos positivos destacados:

- **Precisión en las predicciones:** La herramienta ha sido valorada por su capacidad para identificar a clientes con mayor probabilidad de pago, lo que permite enfocar esfuerzos en segmentos específicos y aumentar la tasa de recuperación.
- **Interfaz amigable:** Los usuarios destacaron que la curva de aprendizaje ha sido baja gracias al diseño intuitivo de la herramienta, lo que facilita su adopción rápida y eficiente.

2. Áreas de mejora identificadas:

- **Mejorar la gestión de usuarios:** Integrar funcionalidades que permitan una creación, edición y administración de perfiles directamente desde la herramienta, simplificando el flujo de trabajo para los administradores.
- **Revisión de modelos de machine learning:** Actualizar los modelos para adaptarse a nuevos patrones de comportamiento y mejorar la precisión en escenarios complejos, como cuentas con historiales inconsistentes o comportamiento de pago variable.
- **Velocidad de procesamiento:** Mejorar el rendimiento con grandes volúmenes de datos, donde la herramienta puede mostrar lentitud que impacta la eficiencia operativa.

3. Solicitudes adicionales:

- Incorporar funcionalidades que permitan una gestión más detallada de roles y permisos de usuario, aumentando la seguridad y adaptabilidad de la herramienta.
- Actualizar los modelos predictivos para incluir métricas de aprendizaje continuo, asegurando que reflejen las tendencias más recientes y proporcionen resultados precisos.
- Ampliar la funcionalidad de reportes, permitiendo exportaciones personalizadas y segmentadas que se adapten a las necesidades específicas de cada usuario o departamento.

Recomendaciones

1. Corto plazo:

- Integrar mejoras en la gestión de usuarios, permitiendo una administración más intuitiva y segura de perfiles.
- Revisar y ajustar los modelos de machine learning existentes para optimizar su desempeño.

2. Mediano plazo:

- Diseñar un roadmap para incluir capacidades avanzadas de gestión de usuarios y actualizaciones regulares de modelos.
- Implementar sesiones de capacitación sobre las nuevas funcionalidades para los usuarios.

3. Largo plazo:

- Realizar pruebas piloto con las mejoras implementadas para recibir feedback antes de un despliegue completo.
- Establecer un sistema de monitorización continua para los modelos de machine learning, asegurando su efectividad y relevancia.

Conclusión

El análisis del feedback demuestra que el optimizador de cobranza está aportando valor significativo a las operaciones, aunque existen oportunidades claras para mejorar en la gestión de usuarios y los modelos de machine learning. La implementación de las recomendaciones propuestas permitirá consolidar la herramienta como un recurso indispensable en la gestión de cobranza.