

Caso Estudio

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} |

