



Empresa hace un seguimiento desde la emisión

El espía que persigue facturas

Software y sistema de gestión reduce el retorno de la facturación entre 15 y 30 días como mínimo.

Hace casi ocho años, a raíz de un proyecto que se le encargó a Netpag Consultores, que en ese entonces se especializaba en el área de cobranzas judiciales, se detectó una enorme necesidad en casi todas las empresas que operaban en el país.

"Una compañía nos pidió un sistema mediante el cual se pudiera hacer un monitoreo de las facturas desde el momento de la emisión para conocer los problemas que se le generaban al cliente", comenta Paul de Laire, director ejecutivo de la consultora.

"Desde el primer día iniciamos una gestión orientada a determinar diferentes situaciones, desde las más básicas, como por ejemplo saber si la factura llegó. De repente se perdía, llegaba por otros productos, o los productos llegaban con merma, etcétera. De ahí en más comenzamos a descubrir una serie de fallas impresionantes".

De los hallazgos hechos en el transcurso de este trabajo resultó un modelo de gestión sobre una base tecnológica (software) que hacía las veces de servicio al



La página detalla los otros servicios que entrega la consultora.

cliente, de postventa y fidelización, al tiempo que nutría a la compañía de valiosa información financiera.

"Nos dimos cuenta de que las empresas en general no tienen un buen nivel de acercamiento con los clientes, pues cuando se entregan los productos o servicios no logran saber los niveles de satisfacción de estos. En cambio con nuestro seguimiento, detectamos los problemas casi de inmediato, pues comenzamos a llamar al cliente desde el primer día, a preguntarle si todo estaba bien, que como había llega-

do, si tenía algún inconveniente. Esto comenzó a generar una reacción muy positiva de parte del cliente".

Una vez chequeado el estado de la situación y descubierto el tipo de problema, se ingresa la información al software que contiene el modelo de gestión que la ordena y clasifica para que la empresa pueda visualizar todas las fallas en el proceso. De esta forma, es posible planificar una solución eficiente e informada, y tomar medidas preventivas.

"Nosotros no manejamos papel, toda la información es inmediata, a través de la red. Las empresas apenas emiten una factura nos despachan a nosotros vía electrónica la información. La cargamos a nuestro sistema e inmediatamente empieza el proceso de la operadora telefónica que se pone en contacto con el cliente. Todas las gestiones que se realizan van quedando registradas en el sistema, por lo que la empresa puede ir viendo en línea la situación en que se encuentra cada caso", explica De Laire.

Las ventajas financieras de este servicio son considerables. "El retorno de la facturación se mide en días calle. Mientras más alta sea la cantidad de días que te demoras en recuperar la facturación, es mayor el capital de trabajo que necesitas, en-



FOTOS: XIMENA ROZAS

tonces la empresa empieza a generar la necesidad de endeudarse, pedir crédito, pagar intereses, etcétera. Nuestro sistema reduce esos días calle en un promedio de entre 15 y 30 días mínimo, y en algunas empresas más. Entonces se obtiene un gran beneficio en términos financieros".

Paul de Laire contó cómo surgió la idea de perseguir facturas.