



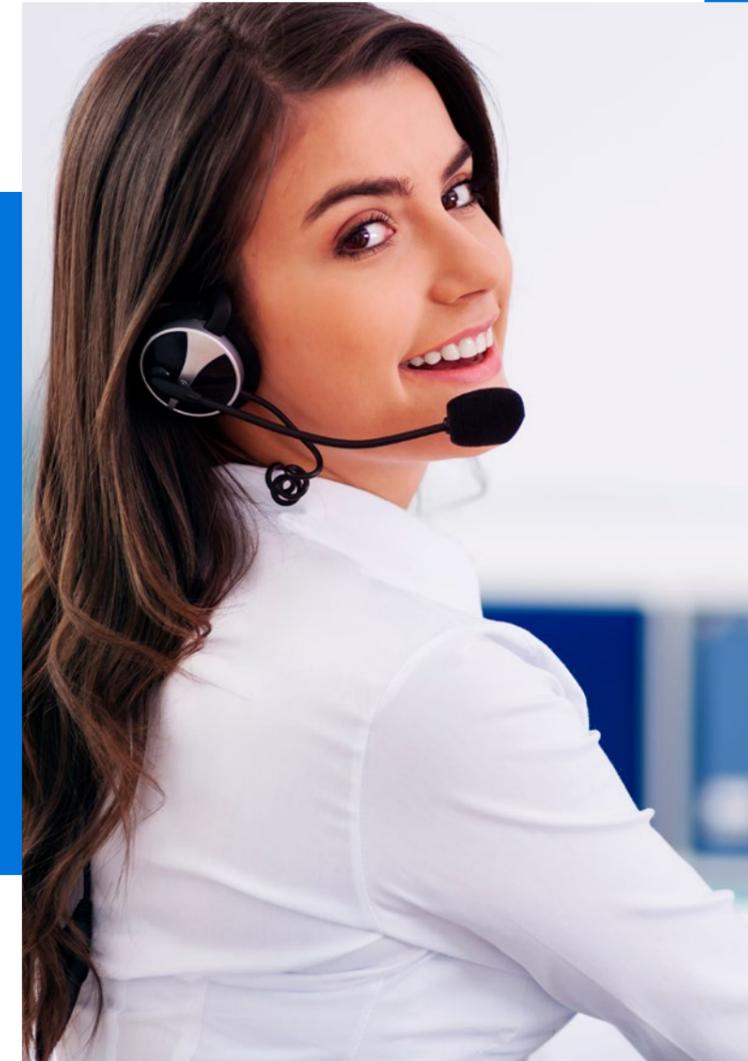
KOBRANZAS

Expertos en Negociación

GRUPOKOBSA



¿QUIENES SOMOS?



SOMOS UNA EMPRESA DEDICADA A LA GESTIÓN INTEGRAL DE COBRANZAS, ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTAS DE PRODUCTOS CREDITICIOS Y VERIFICACIONES DE CRÉDITO.

Contamos con más de 13 años de presencia en el mercado peruano y la confianza de más de 30 clientes.

Kobsa ha logrado posicionarse como uno de los principales referentes en su sector, gracias a que contamos con personal especializado, procesos ágiles y la confianza generada por el compromiso y cercanía con nuestros clientes.

Sin embargo, el 2020 con

la llegada de la pandemia COVID-19 nos enfrentamos a un enemigo que nos forzó a realizar cambios disruptivos, y en medio de la adversidad, logramos sostener el negocio e innovar y explorar nuevos caminos que antes los veíamos lejanos.

GRUPO KOBSA ANTES DE LA **PANDEMIA**



+ DE 24 SUCURSALES



+ DE 1000 POSICIONES
DE CALL CENTER



TRABAJO EN OFICINA



SERVIDORES FÍSICOS

CAMBIOS DEL

2020



GRUPO KOBSA ANTES DE LA **PANDEMIA**



LOGÍSTICA DE OFICINA



REUNIONES EN FÍSICO



10 GERENCIAS



ISO 9001:2015 EN LA CALIDAD DEL
PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS
CAL CENTER

CAMBIOS DEL

2020



**LOGÍSTICA
A DOMICILIO**



**REUNIONES
VIRTUALES**



**3 NUEVAS
GERENCIAS**



**RECERTIFICACIÓN
POR TERCER AÑO
DEL ISO 9001:2015**

¿QUÉ SE VIENE EN EL 2021?

Este año muchas prácticas, procesos y herramientas existentes se verán aceleradas por la pandemia, otras se adaptarán al nuevo ecosistema generado, de modo tal que **centraremos nuestros esfuerzos en los siguientes frentes y acciones:**



TECNOLOGÍA:



Plataforma para contacto **Omnichannel con el cliente.**



La **experiencia del cliente** a través de los diversos canales de comunicación, complementará nuestro servicio de cobranzas.



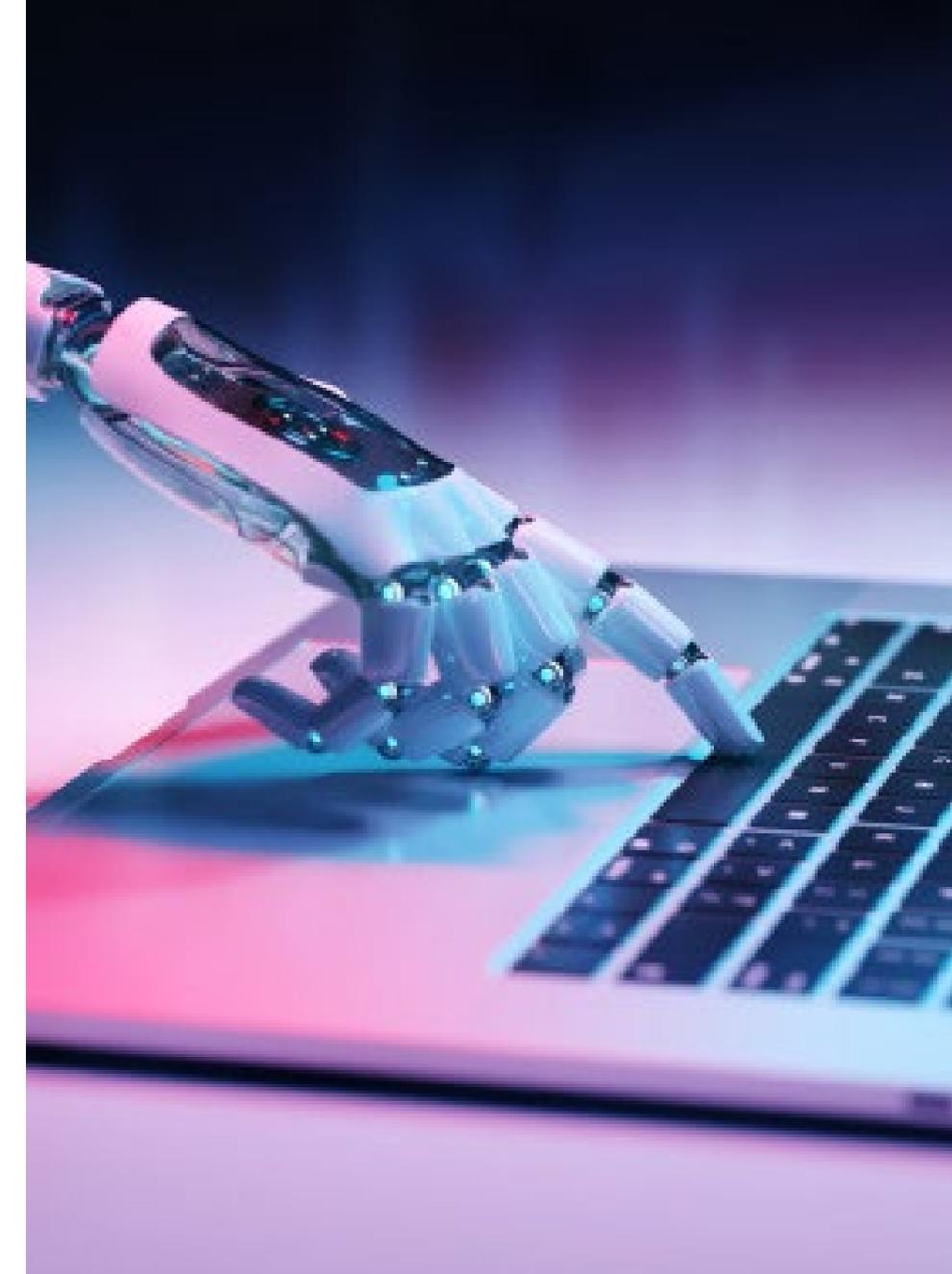
Adquisición de una **nueva red tecnológica** e **implementación de un Datawarehouse.**

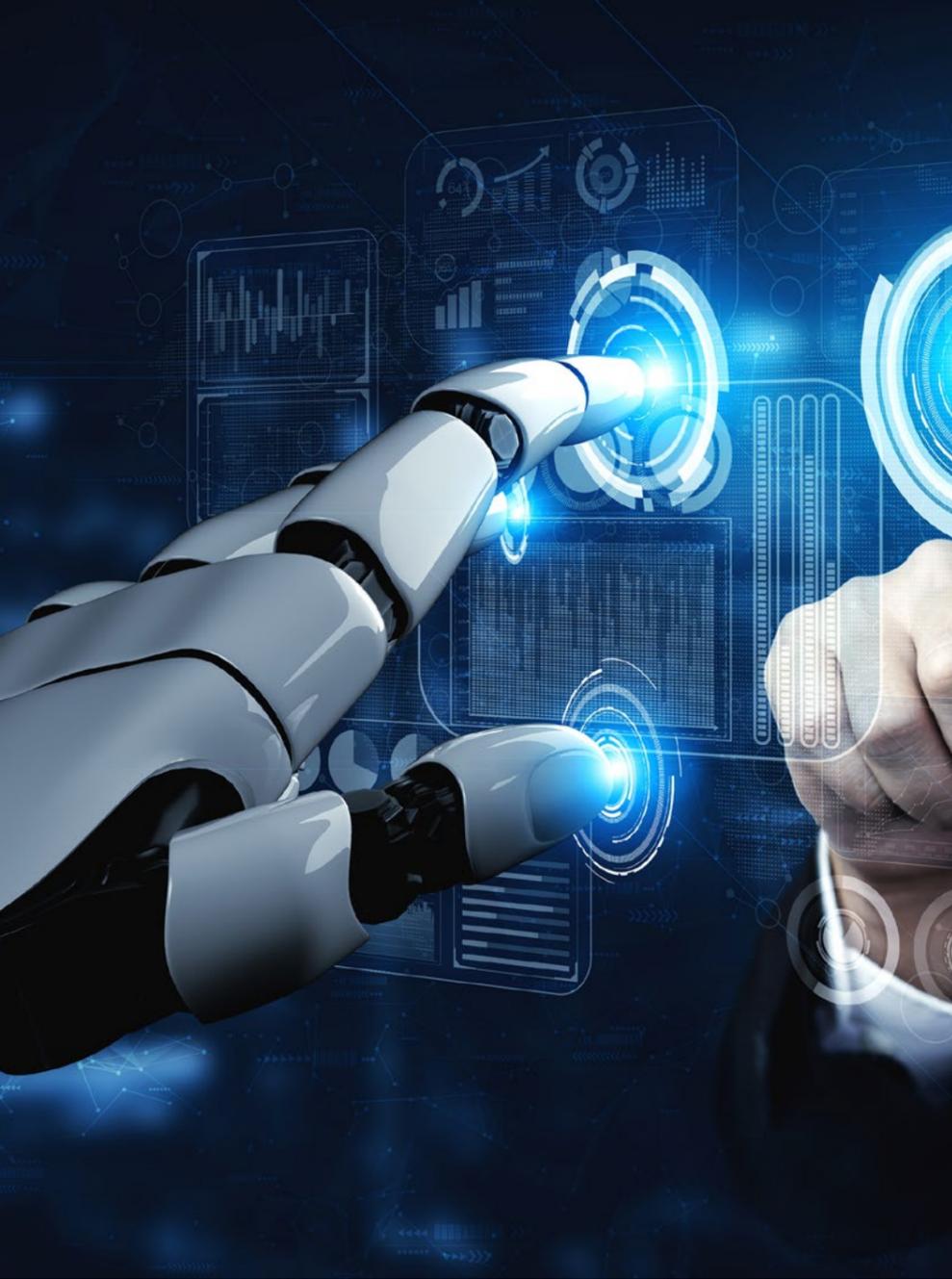


Acondicionamiento del **nuevo Data Center**



Implementación de **nuevo servidor para D8 de estadísticas en tiempo real.**





Servidor de **BD de Control de Gestión.**

- **Sistema de respaldo** para data critica.



- **Automatización de Dashboards** de Seguimiento de campañas.

- Implementación de un **nuevo modelo de seguimiento de campañas**



Actualización de versión Inconcert local



Migración a la Nube de todas las campañas.



Nuevo Sistema de Gestión de Cobranzas, con un modelo de datos que soporte volumen y funcionalidades requeridas.



Sistema de Gestión Judicial



PROCESOS:



Reconfiguración de firewall para optimizar consumo.



Implementación de ISO 27001



Disaster Recovery Plan.

OPERACIONES:

IMPLEMENTACIÓN DEL BOT

- IMPLEMENTACIÓN DE BOT PARA CARTERAS MULTIPRODUCTO
- IMPLEMENTACIÓN DE BOT DE RECORDATORIOS DE PAGO
- INCREMENTO EN PARTICIPACIÓN DE LAS CARTERAS EN UN 25%, ACTUAL (25%), TOTAL = 50%





GESTION DEL TALENTO



SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DE RRHH.



POTENCIAR VÍNCULO
CON ALIADOS DE RRHH
QUE PERMITA TENER
RECURSOS DISPONIBLES
EN TIEMPO Y FORMA.



PROGRAMA DE
FORMACIÓN Y
CAPACITACIÓN
ALINEADO A LAS
NECESIDADES DEL
CLIENTE



GRUPOKOBSA

 **KOBRANZAS**



COLECTA

Veta  **BPO**



ISO 9001:2015
Gestión de Cobranza Call Center

Homologaciones Certificadas