

T21

ENTREVISTA EXCLUSIVA CON

Gerry Yim

Vicepresidente de HPH

"Buscamos ser más rentables,
no el número uno"



Isuzu

Con sumo esfuerzo

Mexshipping

Engrane perfecto para
Lázaro Cárdenas

Maruba

Un mosquito
que siempre pica

TUM A LO GRANDE

Año 7 Volumen 81

Mayo 2006 | \$30.00 M.N.



Miguel Quintanilla
Presidente del Consejo de
Administración de TUM

www.t21.biz



Con todas las opciones de software disponible, ¿cuál es la mejor para cubrir sus circunstancias particulares?

Sistema Computacional ... su mejor socio

POR SALVADOR BAÑUELOS RIZO *

A nadie le gustaría manejar la función de crédito sin una computadora que lo asistiera para trabajar más efectivamente, a menos que se trate de un negocio demasiado pequeño.

Equilibrio entre el Precio y la Funcionalidad

Con todas las opciones de *software* disponible, ¿cuál es la mejor para cubrir sus circunstancias particulares?, lo que hay que hacer es considerar varios factores para determinar la mejor solución para su negocio, o al menos, la mejor solución para sus necesidades actuales.

Obviamente, el costo inicial al comprar *software* es la consideración más importante. Funcionalidad es el segundo factor en importancia y, el encontrar un balance entre los dos puntos es su reto. Obtener las mejores funcionalidades enfocadas en cobranza aumentará enormemente los resultados de cobranza y pondrá más dinero en su bolsillo.

¿Por qué la funcionalidad es tan importante?

Bueno, funcionalidad en la cobranza es la fuerza que lleva el proceso de cobranza hacia adelante. Buena funcionalidad impone al cobrador a dirigir cada etapa del proceso de cobranza. Recordatorios automatizados nos previenen de perder oportunidades de cobro, y guiones telefónicos interactivos mantendrán sus llamadas programadas y enfocadas. Un buen *software* también provee opciones de automatización, que reducirán el tiempo empleado en tareas manuales, tales como cartas de cobranza y reportes de actividades, e incrementará el tiempo disponible para dedicarlo en actividades más productivas como es llamar y visitar a los deudores directamente.

Otro punto importante: un *software* de calidad también provee protección contra errores y omisiones de alimentación de información, reduciendo tiempo y dinero que se gasta en arreglar estos erro-

res y que en muchos casos puede ser muy costoso.

¿Cuáles son sus opciones?

Empecemos desde el principio. Muchos de ustedes pueden estar usando Microsoft Excel para sus bases de datos de cobranza. Mientras que Microsoft Excel provee una buena plataforma para estructurar la información de sus clientes, no ofrece casi nada en cuanto a funcionalidad de cobranza.

El siguiente, en la escala de funcionalidad, es el *software* de cobranza que se puede encontrar en los anaqueles de tiendas de *software*. La mayoría de las aplicaciones disponibles ofrecen buena funcionalidad de cobranza “general”. Muchos de estos programas fueron desarrollados para servir a una gran porción de las actividades de cobranza, mas la funcionalidad no es específica de la industria.

Un programa diseñado en su totalidad a la medida puede ser la mejor opción, aunque sería también la más costosa. Esta opción puede proveer al usuario la mejor funcionalidad, específica para sus necesidades. Los costos pueden mantenerse bajos al haber desarrollado sólo la funcionalidad requerida para los usuarios del proceso de cobranza.

Recuerde, las opciones mencionadas anteriormente requieren del entrenamiento apropiado, asistencia de gente experta en estas aplicaciones, y requerimientos de equipos asociados con el uso de cada aplicación, factores que deben de ser considerados al momento de tomar una decisión.

Para terminar, para aquellas empresas con limitaciones económicas y de equipos, o aquellas con múltiples terminales, la opción de un sistema de redes podría ser la que convenga. Las aplicaciones de cobranza en red se corren en el servidor del proveedor y sólo requieren que el usuario final tenga una computadora con servicio de Internet. Toda la funcionalidad de cobranza se provee por Internet, incluyendo almacenamiento y respaldo de la información del deudor y la produc-

ción de cartas a deudores y reportes a clientes. El usuario paga una tarifa mensual para usar el servicio de Internet, evitando así los costos asociados con la compra y mantenimiento de programas de cobranza de línea o hechos a la medida.

Cualquier vía que tome, vea opciones, pida testimonios de clientes satisfechos, y sea MUY específico al definir sus necesidades.

Decisiones de crédito computarizadas

Las computadoras nunca reemplazarán a los gerentes de crédito. Sin embargo, un buen paquete de *software* puede dar al departamento de crédito información valiosa y a tiempo, contribuyendo con el departamento de una manera más efectiva y eficiente.

El ejecutivo de crédito siempre será parte del proceso de toma de decisiones de crédito. Las computadoras pueden revisar las órdenes rápidamente, y referir sólo aquellas que caen fuera del criterio establecido por el departamento para una aprobación de crédito. Otros pedidos pueden ser liberados automáticamente por el sistema. La clave es asegurarse de que a la computadora se le han dado las instrucciones suficientes para que canalice aquellos pedidos que requieran atención individual del departamento de crédito para su revisión y aprobación.

En casi toda operación de crédito es ahora económicamente factible el automatizar el proceso de liberación de la orden de compra, al menos hasta el punto de que los pedidos problemáticos requieran de la intervención humana para su liberación.

Procesamiento de órdenes

En algunas empresas, cada orden es revisada y aprobada manualmente por el departamento de crédito y luego es canalizada para ser

completada. Sin embargo, agregar una matriz de decisión de crédito al final del *software* de introducción de pedidos puede dar como resultado un ahorro significativo de tiempo si el sistema canaliza al departamento de crédito sólo pedidos que reúnan ciertos criterios. La matriz típicamente revisa órdenes y hace estas preguntas:

1. ¿Se encuentra la cuenta sobre su límite de crédito?
2. ¿La cuenta se encuentra vencida?
3. ¿Pondrá esta orden sobre su límite de crédito a la cuenta?
4. Sin tomar en cuenta las respuestas a las preguntas anteriores, ¿alguien ha designado esta cuenta como del tipo que debe ser aprobada por el departamento de crédito?

Las ventajas de usar una matriz de decisión de crédito incluyen:

1. La computadora es infaliblemente precisa en cuanto a referir o liberar pedidos basados en las instrucciones programadas.
2. Entre menos personas manejen un pedido o flete, la probabilidad de que se pierda será menor.
3. La computadora está siempre trabajando con la información más vigente, no con datos de reportes viejos.
4. Al relevar al personal del departamento de crédito de la diaria tarea de revisar cada orden recibida, el *software* beneficia a la compañía al permitir que el personal del departamento de crédito concentre su tiempo en administración de riesgos y en cobrar.

En el siguiente artículo desarrollaremos la primera etapa dentro del proceso de cobranza para poder obtener una cobranza eficiente en el transporte.

*El autor es presidente de AMEREX salvador@amerexonline.com

Tabla computarizada para una decisión de crédito

Para casi toda operación de crédito, sin importar su tamaño, es ahora económicamente factible el automatizar el proceso de liberación de la orden, al menos hasta el punto de que los pedidos problemáticos requieran de la intervención humana para su liberación.

	Posibilidades							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ¿El valor del flete excede el límite de crédito?	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	NO
2. ¿El comportamiento crediticio del cliente tiene problemas definidos?	NO	NO	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	NO
3. Algunas de las cartas porte/Bill of lading tienen más de 90 días de vencimiento?	NO	NO	NO	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ
Procesar la nueva orden.	SÍ					SÍ		
Procesar la negativa de la orden.				SÍ			SÍ	SI
Revisión por parte del Gerente de Crédito y Cobranza.		SI	SÍ		SÍ			