



Continuidad del Negocio ante Contingencia: Néstor Rodríguez Rico, CIO de Provident México

octubre 19, 2020

By

[Redacción CIO México](#)



CIO100

PROYECTO: Umbrella.

DESCRIPCIÓN: Derivado de la contingencia sanitaria del Covid-19, en Provident México surgió la necesidad de implementar una solución que les permitiera continuar con sus operaciones de cobranza, sin realizar un cambio disruptivo en los procesos operativos.

Para ello, enfrentaron dos retos principales: la fuerza de ventas está compuesta por agentes comisionistas no vinculadas a la empresa, por lo que se necesitaba una aplicación que fuera

compatible con la gran variedad de dispositivos y planes de datos de cada comisionista, así como actualizar procesos aún manuales y en papel.

Tras la evaluación de varias opciones, Provident adoptó un bot con Inteligencia Artificial y Machine Learning mediante WhatsApp que pudiera atender a la fuerza de ventas y, de esta manera, continuar sirviendo en el proceso de cobranza de una manera eficiente, además de poder enviar los documentos digitales a agentes comisionistas.

RESULTADOS/BENEFICIOS: Gracias al proyecto Umbrella, Provident logró dar continuidad de negocio ante la contingencia sanitaria, además de obtener beneficios en reducción de costos e impacto ambiental, al dejar de imprimir 3.5 millones de hojas mensuales.

También se creó un canal digital para atender a la fuerza de ventas, logrando agilizar la entrega de información para la cobranza de manera casi inmediata y se logró un mejor control en el flujo del proceso. Se habilitó la transformación digital en este rubro y se “abrió la puerta” para las siguientes fases del proyecto, en el cual se implementará un canal de identidad corporativa para clientes a través del cual puedan interactuar con la empresa de una forma natural y coloquial.

https://cio.com.mx/continuidad-del-negocio-ante-contingencia-nestor-rodriguez-rico-cio-de-provident-mexico/?utm_source=dlvr.it&utm_medium=twitter