



## Marco Rocha e Carlos Silva

Account manager de BPO e consultor da Reditus



Compreendendo a crescente importância da gestão de recuperação de crédito para a banca e as instituições financeiras, a Reditus apresenta-se como um parceiro nesta área e revela a sua solução FASTRecovery

Marco Rocha foi o primeiro orador da Reditus no workshop desta empresa. O Account manager começou por falar das principais vantagens do outsourcing para as empresas. De acordo com um estudo do Gartner, a redução de custos é o principal elemento de motivação para as empresas que optam por externalizar serviços (25%), mas a alocação de recursos para se focar no negócio core é a segunda razão mais forte (24%). De resto, também a melhoria esperada na qualidade do serviço (20%), na competitividade (17%), a melhoria contínua de processos (8%) e a possibilidade de atingir os standards reconhecidos como melhores práticas (6%) são outras das razões enumeradas pelos inquiridos deste estudo.

O responsável da Reditus sublinha o facto de a sua empresa estar apta para estabelecer parcerias em regime de outsourcing para a externalização das mais variadas tarefas e fases de BPO de Recuperação de Crédito, como a realização de contactos, o estudo e preparação de processos, o arquivo e digitalização, o preenchimento de injunções, a elaboração de planos de pagamentos e o seu controlo, entre outros. A estratégia baseia-se numa gestão end-to-end, capaz de garantir

aos clientes e parceiros uma solução integrada que é fácil de implementar, ligada à SIBS e que responde com eficiência às crescentes exigências da área de recuperação de crédito.

**FASTRecovery: uma solução de recuperação eficaz e rápida de implementar.**

Ficou a cargo de Carlos Silva, consultor da empresa, a apresentação da solução FASTRecovery, a plataforma que a Reditus desenvolveu para responder aos desafios da recuperação de crédito e às especificidades que a caracterizam. A FASTRecovery é uma solução que faz a gestão do processo de recuperação de crédito, desde a fase de entrada inicial em incumprimento até à solução final encontrada para cada caso. Suporta a realização de contactos com clientes, acordos e planos de pagamento, cancelamento dos meios de pagamento e outras ações associadas, injunções, execuções em lote, instrução de processos e contencioso, faturação de advogados, entre outros módulos. «*O sistema pode ser utilizado desde a sucursal do banco até ao gabinete de advogados*», refere Carlos Silva, que salienta ainda o facto de ser sempre possível – em todo o

momento do workflow – fazer simulações, pedidos de avaliações ou pesquisas de bens e contactos.

A FASTRecovery está interligada com a SIBS e é totalmente integrada nos sistemas do banco. De resto, o consultor da Reditus explica que esta solução «*permite a integração das soluções já disponíveis no banco, para criar um fluxo de recuperação, com princípio, meio e fim*». Como principais vantagens da FASTRecovery enquanto ferramenta de recuperação de crédito, o interveniente da Reditus enumera a capacidade de uniformização do processo de recuperação em todas as áreas do processo e a facilitação da comunicação entre eles, bem como a unificação do ecossistema de recuperação de crédito, reduzindo ou eliminando os delays e as falhas de comunicação entre os vários participantes no processo de recuperação.

Além disso, a solução impõe o ritmo de recuperação, sugerindo a próxima ação a realizar sobre cada cliente, e elimina as zonas cinzentas do processo, identificando claramente os responsáveis por determinados estados ou tarefas. A FASTRecovery atribui ainda SLAs a todas as tarefas, disponibilizando funcionalidades de reporting online que cobrem todo o processo de recuperação de crédito.

A solução permite a otimização do custo de recuperação, automatizando tarefas manuais como sejam a alocação de trabalho entre equipas e intra-equipa, realizando de forma automática contactos com o cliente, através de SMS, e-mails ou cartas. De uma

forma totalmente automática, a FASTRecovery consegue detetar novas situações de incumprimento e despoletar o processo de recuperação de crédito para essas situações. «*Estas features permitem libertar recursos para outras tarefas*», explica Carlos Silva, que sublinha ainda que «*a solução suporta a utilização de recursos humanos menos especializados*», e reduz o esforço de supervisão e controlo do processo de recuperação, já que os superiores hierárquicos recebem de forma automática alertas por e-mail ou SMS, de situações de incumprimento de níveis de serviço e têm acesso imediato a informação operativa.

O consultor da Reditus concluiu a sua apresentação mencionando o reduzido tempo de implementação da FASTRecovery. Uma vez que se baseia em arquitetura SOA, ela «*tira partido das funcionalidades já existentes nos bancos*», evitando assim a duplicação de informação e funcionalidades. É uma solução «*altamente parametrizável*», suportando diferentes estruturas organizacionais, métodos de alocação de trabalho, níveis de serviço, etc. Além disso, a solução é implementada recorrendo à tecnologia e metodologia ágil Outsystems, tornando simples e rápido ajustar as features e desenvolver novas funcionalidades, caso haja essa necessidade. Por todas estas razões, Carlos Silva assume que a implementação num novo cliente «*deverá ocorrer num período inferior a seis meses*», tendo como base um nível de adequação média-baixa face à metodologia de recuperação e arquitetura do cliente.