



# Utilização de TI no Processo de Cobranças

Um estudo da Safira conclui que o investimento em tecnologia é das acções em que existe percepção de maior retorno, mas onde a aposta não tem sido generalizada. No primeiro semestre de 2011 apenas 11% das organizações aumentaram o investimento em tecnologia. 44% prevêem fazê-lo nos 12 meses seguintes. Um dos objectivos do estudo foi determinar o nível de utilização de tecnologias e práticas internacionais na área de cobranças. Por um lado, pretendeu avaliar as tendências da primeira metade de 2011 e, por outro, efectuar previsão dos 12 meses seguintes. Segundo refere, teve como alvo organizações de referência a actuar em Portugal na área de cobranças procurando cobrir um largo espectro de empresas e visando tanto as organizações com pouco volume de montantes de incumprimento como organizações cujos montantes atingem vários milhões de euros.

A empresa destaca os seguintes resultados: (1) uma recuperação mais difícil, com diminuição visível do aumento esperado da percentagem de recuperação de dívida em menos de 180 dias; (2) maior incerteza, sendo que 30% das organizações preferiram não partilhar previsões para os próximos 12 meses; (3) mais empresas prevêem investir em TI, mas com abrandamento do investimento por empresa; (4) 44% das organizações prevêem investir na melhoria/evolução dos seus sistemas através de componentes à medida; (5) preferência por componentes à medida, pois 50 a 60% das organizações mantêm actividades críticas suportadas em componentes desenvolvidos à medida e os processos manuais ainda abarcam uma fatia significativa encontrando-se em cerca de 30% das organizações; (6) o impacto da utilização de tecnologia aponta para que acções com grande suporte em tecnologia têm maior impacto na eficiência do processo de cobranças, por oposição a acções associadas ao aumento de recursos humanos; (7) de todas as acções inquiridas, a melhoria da segmentação de incumpridores foi considerada a acção mais alinhada com a expectativa de retorno; (8) as actividades relacionadas com o contacto com os incumpridores são as percebidas como tendo o maior potencial de impacto no processo de cobranças; (9) BPM e Analytics são tecnologias provadas com elevado potencial de ganhos de eficiência de operação e particularmente relevantes na melhoria de processos e modelos de segmentação. ■