

JULIEN BOYER | PRESIDENTE DE SOVENTIA

“Con los bancos atenazados es un buen momento para dar crédito”

■ Soventia es la primera empresa española de outsourcing, no para el sector de banca y finanzas, sino para el crédito a particulares

¿En qué se ha especializado el outsourcing de Soventia?

Hoy en día, en el sector financiero, prácticamente todas las operaciones son externalizables. No obstante, en el caso de la actividad del crédito estamos ante un componente altísimo de riesgo, lo que hace necesario que sea una empresa 100% especializada la que se encargue de la gestión si queremos optimizar la actividad comercial, y no entrar en altas tasas de impagados.

¿Por qué algo tan concreto como el crédito al consumo?

Porque es lo que mejor sabemos hacer. Los consejeros y ejecutivos de Soventia llevan toda su vida profesional dentro del sector financiero. El crédito al consumo es lo que mejor conocemos, y por tanto podemos aportar un valor realmente diferencial.

¿Qué tipo de actividad se realiza en su Contact Center?

A nosotros no nos gusta llamarlo Contact Center. Para nosotros, es un Centro de Formalización de Crédito. El Contact Center es sólo una herramienta de ese centro, en el cual se realizan análisis y segmentaciones de bases de datos de clientes, se recomiendan acciones de venta, se hace seguimiento del proceso administrativo del crédito y validación documental, se proponen estructuras operacionales con el cliente... Es más que un tratamiento estandarizado de solicitudes. Nuestra aportación de valor está en el máximo nivel de especialización, para lo que necesitamos una plantilla de asesores totalmente estable.

¿Cómo se consigue esa estabilidad de la plantilla?

Con formación y preparación. Nuestros asesores saben que no encontrarán en otro sitio los niveles de formación específica en Cré-



Julien Boyer cree necesario estudiar las estructuras de crédito, de scoring, de seguimiento, y rehacer lo que sea necesario, delegando en las empresas de outsourcing especializadas en tareas externalizables.

dito al Consumo que ofrecemos nosotros. No son vendedores, son asesores, son administradores de un conjunto de productos del banco o financiera cliente, y con su saber hacer, deben optimizar la operación comercial.

¿Qué proponen a sus clientes para que sigan externalizando en Soventia?

Confianza. La situación, efectivamente, no es la mejor, y el parón ha sido más brusco de lo que esperábamos, pero nuestros clientes confían en nosotros porque han visto que, efectivamente, Soventia no es un outsourcer solo para reducir o hacer variables los costes, sino para incrementar el negocio. Además, aportamos un valor 100% garantizado: compartimos resultados. El modelo económico de Soventia está basado en que únicamente cobramos por las operaciones de crédito aprobadas. De esta

“Únicamente cobramos por las operaciones de crédito aprobadas”

manera, si un crédito no se aprueba, no cobramos.

¿Qué recomendación puede dar para afrontar 2009 desde la perspectiva del outsourcer?

Debemos primero mirar hacia dentro y ver donde están los errores y las debilidades. Estudiar sus estructuras de crédito, de scoring, de seguimiento, y rehacer lo que sea necesario, delegando en las empresas de outsourcing especializado las tareas externalizables, y manteniendo en la entidad la estrategia y el marketing. El segundo aprovechar la situación. Creo que el actual es un buen momento para dar crédito, porque muchos bancos están atenazados, con lo que los buenos clientes están en el mercado buscando financiación. Sólo hay que saber tratar la solicitud para saber quién es el buen cliente y que vamos a denegar muchos más créditos que antes.

Fualsa lanza su servicio de alquiler de vehículos a corto plazo y revoluciona la actividad del renting

Fualsa, firma líder en el sector de alquiler y renting de vehículos industriales para empresas y profesionales, ha lanzado al mercado un nuevo servicio de alquiler a corto plazo. Se trata de una opción que permitirá tanto a particulares como a empresas el alquiler de un vehículo industrial o turismo por un período flexible de uno a 30 días; el contrato incluye 500 kilómetros sin coste al día, hasta un máximo de 5.000 kilómetros.

El servicio de alquiler a corto plazo de Fualsa es válido para una amplia gama de vehículos de la compañía: turismo pequeño y medio, furgoneta pequeña, furgón de 9 plazas, furgón de carga y camión ligero, en función de las necesidades específicas de cada cliente.

Podrán contratarlo tanto particulares como profesionales con una edad mínima de 21 años —24 años si se trata de un vehículo industrial— y dos años de carné de conducir. Se trata de un producto diseñado específicamente a la medida de cada usuario e incluye un abanico de prestaciones que cubre: daños por colisión y contra el robo del vehículo, asistencia por lesiones personales, seguro dentro del territorio nacional y conductor adicional sin recargo.

En la actualidad, el servicio de alquiler a corto plazo de Fualsa se encuentra operativo en sus sedes de Leganés y San Fernando de Henares, en Madrid, y también en sus sedes de Alicante, y continuará implantándose de manera progresiva en el resto de delegaciones de la compañía.

Para Eduardo González de la Rocha, director Comercial y de Marketing de Fualsa “el lanzamiento del alquiler a corto plazo supone un paso importante tanto para el cliente particular como para el profesional, al facilitarle el acceso de forma flexible en el tiempo al tipo de vehículo que precisa en cada situación (turismo e industrial).

De manera especial, aporta un valor añadido al particular que desea acceder a un vehículo industrial para cubrir una necesidad puntual de desplazamiento: obra, mudanza, etcétera”. Fualsa es empresa líder en prestación de servicios de alquiler y renting de vehículos tanto para empresas como para profesionales.

Suplemento elaborado por : Andrés Torres.
Coordinado por : Lara Fernández

Presente y futuro del sector

ALEX CABALLERO



Alex Caballero es director de desarrollo de negocio de Atos Origin

Las últimas semanas hemos vivido el desarrollo de una crisis económica sin precedentes. Muchos medios hablaron de una tormenta perfecta. Cuando miramos el outsourcing, una alternativa de gestión ya muy extendida en el mundo de los negocios, vemos que podemos hacer una analogía similar. Hoy en día tenemos una serie de tendencias que nos llevan a un punto en el que la externalización de servicios, sean de tecnología o bien de procesos de negocio, se convierte en uno de los pilares en los que las empresas deban confiar para asegurar su futuro. Estas

tendencias incluyen la situación económica actual, la crisis de la fuerza de trabajo y la evolución tecnológica. Con respecto a la crisis, todos somos conscientes de que el outsourcing acostumbra a ser anticíclico. En momentos de crisis, las empresas buscan alternativas para reducir los costes asociados a las operaciones de las TIC o procesos de negocio maduros y estándares. Durante los próximos años vamos a ver cómo muchas empresas externalizan su Atención a Usuarios, la gestión de la microinformática o la gestión remota, por poner algunos ejemplos.

El segundo punto es la crisis de la fuerza de trabajo. Cada vez más nos encontramos con mayores dificultades para cubrir las plantillas con personal cualificado. La situación empeora y las condiciones demográficas son algo contra lo que poco podemos hacer. La percepción que los nuevos trabajadores tienen de su implicación en el trabajo es muy diferente a la de aquellos que se incorporaron hace veinte años. A las empresas les va a ser cada vez más difícil atraer y retener el talento y experiencia necesaria para la gestión de entornos tecnológicos complejos en continua transformación. La alternativa de externalizar estas actividades a empresas especializadas, que sea su negocio clave,

será una medida inevitable para reducir el riesgo, los costes de operación y el tiempo necesario para poner nuevas tecnologías al servicio de la empresa. Finalmente, la aparición de nuevos modelos de negocio y entrega de servicios harán más fácil la posibilidad de externalizar elementos de forma selectiva. Las direcciones de las empresas ya no deben valorar si externalizan las TI o procesos de negocio, sino cuáles son los que deben pasar por ese proceso. La necesidad de reducir los costes, de centrar sus activos más valiosos, las personas, en aportar valor al negocio en ciclos cada vez más cortos y la aparición de modelos flexibles de provisión del servicio no les dejarán otra alternativa.