formiik

CASO DE ÉXITO

Te Creemos Financiera Popular

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN: SELLO DISTINTIVO DE *TE CREEMOS*

Sector: Financiero
Usuarios: 3 000
Implementación: originación, verificación, supervisión y cobranza
Formiik Mobile

Te Creemos es una institución financiera mexicana que proporciona servicios integrales en el sector popular y genera vínculos de largo plazo con sus clientes, colaboradores y socios. Desde su fundación en 2005, trabaja bajo la filosofía de sustentabilidad y rentabilidad.

Su visión de negocio está basada en el crecimiento sostenido a través de la diversificación de productos y servicios que puedan llevar a más gente. Para ello trabajan bajo un marco de Gobierno coorporativo, políticas a favor de sus colaboradores y, sobre todo, con la bandera de innovación a través de tecnología robusta y flexible.

El sello distintivo

Para Jonathan Durán Parras, Director de Tecnologías de la Información de **Te Creemos,** la tecnología ha sido un diferenciador importante desde su fundación:

"Somos una empresa donde la innovación siempre ha estado presente. Nacimos con una visión que nos ha distinguido y nos permite llegar a nuestros objetivos de manera eficiente."

Los procesos clave de una microfinanciera son la originación, verificación y cobranza, mismos que tradicionalmente, y antes del boom tecnológico, se realizaban de manera manual. La rentabilidad y competitividad de este tipo de empresas dependen en gran medida de la mejora continua de estos procesos. En Te Creemos, la originación de crédito se llevaba a cabo en papel de forma manual, se hacía a través de formatos y copias que luego se llevaban a la oficina. Esto implicaba una cantidad considerable de tiempo

Te Creemos en números:

Fundación: 2005

Presencia: 22 estados de la República
Cobertura: 230 sucursales
Rankeada entre las 100 mejores IMF de América Latina y el Caribe

tomando en cuenta además que muchas zonas son de difícil acceso. Posteriormente, la información se vaciaba en el *core* bancario y hasta entonces se iniciaba todo el proceso de verificación para poder otorgar un crédito. El tiempo para ello podía tomar hasta semana y media. La cobranza y la supervisión también implicaban un reto de recuperación y de control.

La era móvil

La evaluación de los procesos de negocio es una tarea constante para las microfinancieras; tras la revisión de éstos y la creciente gama de tecnología disponible, **Te Creemos** se dio a la tarea de tecnificarse. La selección del proveedor más adecuado dependía de tres factores: que la plataforma fuera escalable, que asegurara la continuidad en los procesos de negocio y que respondiera al crecimiento acelerado de la empresa. *"Más que un proveedor buscamos a un socio tecnológico de confianza que nos acompañara en un proyecto de largo plazo"*, puntualizó Durán.

EL RETO
INTEGRACIÓN ENTRE PLATAFORMAS Y DESPLIEGUE TECNOLOGÍCO

Hacia un proyecto integral

Tras la evaluación de varios proveedores, se optó por trabajar con **Formiik**, plataforma integral para aumentar la productividad del personal en campo. *"Nos encantó que Formiik se involucrara en la parte de implementación. Hicieron todo un proceso de consultoría para entender la empresa, comprendieron la lógica de nuestro negocio. El sistema se adaptó a nosotros y no al revés"*, comentó Durán.

La implementación se llevó a cabo de forma transparente gracias a la apertura tecnológica de **Te Creemos** y a la experiencia de **Formiik** en procesos de campo para el sector financiero. El piloto se realizó en un periodo de dos meses y los resultados fueron tangibles en los siguientes tres. El despliegue se dio de manera gradual iniciando con 500 usuarios que poco a poco fueron aumentando.

Expansión y crecimiento

El gran reto llegó cuando la expansión y el crecimiento tocaron la puerta de **Te Creemos**. En 2015 se concretó la adquisición de Finclusión y de Financiera Felicidad y en 2016 la compra de Finca México.

La operación de **Te Creemos** se potencializó de manera importante. La tarea era integrar estas empresas a la plataforma

Formiik de manera ágil, coordinar el despliegue de equipo tecnológico necesario y garantizar la operación habitual. La escalabilidad de Formiik fue una de las grandes ventajas para hacer este proceso de forma transparente. Por otro lado, Financiera Felicidad ya trabajaba con **Formiik** y en opinión de Durán, esto fue de gran ayuda para reducir la brecha de aprendizaje e incluso para implementar funcionalidades que en **Te Creemos** no tenían consideradas. *"Tomamos lo mejor de cada empresa a nivel tecnológico y eso nos llevó a optimizar más aún nuestros procesos a través de la movilidad"*, puntualizó.

En cuanto a despliegue tecnológico, había que habilitar a más personal en campo con smartphones. Cuando se seleccionó a **Formiik** como socio tecnológico, el proceso de crecimiento y necesidades de escalabilidad ya estaban consideradas, en este sentido el expertise de **Formiik** en materia móvil, infraestructura y su capacidad de manejar grandes volúmenes de usuarios fue fundamental.

Uno de los puntos claves para afrontar los retos que la compra de dichas empresas trajo consigo fue la apertura a trabajar con tecnología. *"Una vez que se dieron cuenta de los altos índices de productividad por gestor, lo único que nos restaba era apostar por un buen programa de capacitación"*, comentó Durán. Y es que la empresa es reconocida por su bandera de innovación y los propios gestores de campo están buscando emplearse en empresas que les brinden herramientas competitivas para hacer mejor su trabajo.

En materia de capacitación, **Te Creemos** también se apoya en herramientas de e-learning para disminuir la curva de aprendizaje. Se les enseña que gracias a la tecnología pueden ser más eficientes, productivos y mejores en sus índices de cobranza. El Director de Tecnologías de la Información considera este proceso como crítico para lograr el éxito y hace énfasis en la importancia de escuchar la necesidad de cada gestor.

Durán califica este proceso como un aprendizaje que ha llevado a ambas empresas hacia el crecimiento: *"Es claro que nos enfrentamos a un a operación compleja, pero gracias a los monitores y reportes que nos arroja la plataforma, hemos podido mantener el control de nuestra operación en toda la República"*.

Trabajo en equipo: ganar - ganar

Formiik es una aplicación que tiene como objetivo aumentar la productividad del personal de campo. "*Las microfinanzas son nuestra especialidad gracias a nuestra experiencia en el sector, contamos con una solución integral que permite realizar múltiples operaciones de campo automatizadas a través de la tecnología móvil"*, comentó Héctor Obregón, Founder & Chief Customer Officer de **Formiik.** *"Más que un proveedor, buscamos ser un socio tecnológico y Te Creemos no ha sido la excepción, hemos entablado una relación ganar- ganar"*, puntualizó.

Beneficios comprobados

Para **Te Creemos** los beneficios han sido tangibles en sus procesos de negocio. La cobranza mejoró con el registro directo en los sistemas centrales, esta se refleja de manera inmediata, además eso permite tomar decisiones en tiempo real e incluso diseñar una estrategia de cobranza.

En el otorgamiento de créditos el mejor indicador es la opinión del cliente pues ahora desde la primera visita pueden saber si califican para un crédito *"Los clientes buscan rapidez y nosotros respondemos pues ahora tenemos la información de manera inmediata"*, comentó Durán. También destaca la productividad de los gestores, el número de solicitudes atendidas por día y la disminución de la cartera vencida.

"Formiik nos ayuda a estar cerca de nuestros clientes sin importar dónde se encuentren. La tecnología móvil es sin duda un habilitador que nos ha permitido alcanzar nuestro objetivo: llevar servicios financieros a los sectores populares," finalizó Jonathan Durán, Director de Tecnologías de la Información de **Te Creemos.**

Resolvemos escenarios críticos de negocio, hacia su transformación digital, a través de movilidad, cloud computing e inteligencia artificial.

Formiik, líder en tecnología financiera, facilita y acelera procesos con soluciones que generan **más clientes en menor tiempo.**

UNA EMPRESA DE KATA SOFTWARE

contacto@formiik.com

formiik @formiik /formiik formiik.com