

# Sinergia tra pre e post vendita

ANCHE NELLA CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO IL TEMA DEL RECUPERO CREDITI È AL CENTRO DELL'ATTENZIONE. L'INTERLOCUTORE È L'AZIENDA DATRICE DI LAVORO, NON IL CLIENTE FINALE, E NELLA GESTIONE DELLA COLLECTION È ESSENZIALE GARANTIRE UNO SCAMBIO EFFICACE DI INFORMAZIONI CON L'IMPRESA E AGIRE CON TEMPISMO. PITAGORA, NEL QUADRO DI UN EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI AZIENDALI, STA PER INAUGURARE UN PORTALE AZIENDALE E GUARDA AL POTENZIALE RUOLO DELLA RETE DI VENDITA ANCHE NEL RECUPERO DEI CREDITI

Il recupero crediti è diventato un tema centrale, un'area di investimento. Anche Fabio Capra, Direttore Operations di Pitagora, conferma il nuovo ruolo strategico della credit collection nello scenario post crisi. «Per Pitagora – spiega Capra – questo cambiamento si è inserito in un processo più ampio di efficientamento delle attività di post-vendita, partito un anno e mezzo fa, con l'inserimento del recupero sotto la competenza dell'area Operations. D'altronde, oggi è essenziale sfruttare le sinergie tra pre e post vendita, permettendo uno scambio di informazioni, in entrambe le direzioni, tra chi deve collocare il prodotto e chi deve recuperare il credito».

## **Incasso quote automatico al 78%**

La gestione del recupero crediti parte dal momento in cui il finanziamento viene erogato. In un ambito specifico come quello della cessione del quinto dello stipendio, questo si traduce in una rivisitazione dei processi interni che ha permes-

so a Pitagora di raggiungere un 78% di quote incassate automaticamente. «La cessione del quinto è un prodotto particolare che obbliga a dialogare con l'impresa datrice di lavoro anziché con il cliente – afferma Capra – soprattutto in caso di dimissioni del dipendente, che impongono il recupero del TFR presso l'azienda o presso il fondo pensione cui viene destinato. Oggi gli incassi ricevuti dalle aziende a fronte del pagamento delle rate dei finanziamenti sono in gran parte automatizzati e il processo di efficientamento riguarderà a breve anche la gestione del recupero del TFR, del sollecito delle quote scadute e della presentazione dei sinistri alle compagnie assicurative. Prima della crisi, se c'erano delle quote scadute, spesso gli istituti finanziari attendevano: presto o tardi l'azienda avrebbe pagato. Oggi, invece, la tempistica è fondamentale: l'azienda viene sollecitata rapidamente e in modo diretto, accompagnando l'invio di una lettera a una telefonata che informa l'impresa della scadenza delle quote. E che permette di risolvere eventuali fraintendimenti».



*Fabio Capra,  
Direttore  
Operations di  
Pitagora*

## **Efficientamento su tutti i processi**

Può capitare, infatti, che il pagamento delle quote sia stato interrotto per un semplice ma-



ABBIAMO CERCATO DI  
RENDERE “LA FABBRICA”  
SEMPRE PIÙ AUTOMATIZZATA,  
STANDARDIZZANDO SIA IL  
RECUPERO DELLE QUOTE  
SCADUTE SIA IL RECUPERO  
DEL TFR IN CASO DI  
DIMISSION



l'inteso, come la mancata comunicazione delle dimissioni del dipendente. «A quel punto entrare in contatto diretto con l'amministrazione dell'azienda, anche con una semplice telefonata, permette di recuperare la documentazione mancante e risolvere la pratica – prosegue Capra. In generale, abbiamo cercato di rendere “la fabbrica” sempre più automatizzata, standardizzando sia il recupero delle quote scadute sia il recupero del TFR in caso di dimissioni: nel processo di sollecito, dopo un primo contatto con l'azienda per la messa in quota, alla seconda rata non pagata da parte dell'ATC parte un primo richiamo telefonico che, alla quarta rata non pagata, si trasforma in un secondo richiamo scritto per poi passare all'affidamento esterno a società di recupero crediti specializzate e, successivamente, all'eventuale recupero giudiziale».

#### Da giugno attivo il nuovo portale

«A partire da giugno sarà attivo il nuovo portale CRIS (gestione crediti irregolari e sinistri) sviluppato con il supporto di una società esterna con la quale stiamo coordinando l'intero processo di efficientamento aziendale – aggiunge Capra. CRIS ci consentirà di definire un workflow di processo, con una gestione delle fasi di lavorazione distinta per ciascun operatore e una flessibilità che ci permetterà di modellizzare e

variare rapidamente le stesse in base alle esigenze di recupero. Inoltre, il nuovo portale permetterà di imprimere un'accelerazione importante alla trasformazione in una azienda paperless grazie a una gestione documentale integrata che già oggi parte dall'istruttoria della pratica e che, a tendere, seguirà la stessa in tutto il suo iter di gestione del post vendita. ».

#### Rivalutare il ruolo della rete nella collection

Attualmente la parte prevalente della fase di recupero avviene internamente a Pitagora mentre, proprio il ruolo cruciale che tale processo sta assumendo, ha portato alla valutazione di una nuova forza su cui fare leva per recuperare i crediti: la rete di vendita. «Nella nostra esperienza un aspetto fondamentale del recupero del credito è la capacità di andare presso l'azienda e porre la giusta domanda nella maniera corretta – conferma Capra. Proprio per questo stiamo valutando se la territorialità e la presenza geografica della nostra rete non possa essere di grande aiuto non solo nella fase di vendita, ma anche nel caso si renda necessario procedere al recupero di un credito. La rete ha conoscenza delle aziende del territorio e la capacità di stabilire un rapporto diretto».

A.G.