



¿La IA marca el fin de la actividad de Credit Managers?

LIBRO BLANCO

COVLINE
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA
EN CRÉDITO Y COBROS

Contenido

Introducción

I. Inteligencia Artificial y algunas de sus ramas

II. ¿Credit Manager o Credit Robot?

A. La interfaz hombre-máquina frente al Soft Power

B. La interfaz hombre-hombre: una herramienta al servicio del negocio

C. El riesgo del sesgo algorítmico

III. Cómo combinar con éxito las diferentes inteligencias

A. Las condiciones de éxito de la toma de decisiones asistida

B. La gestión de excepciones por el Soft Power de Credit Managers

IV. ELOFICASH en la era de la IA

Sobre COVLINE

Referencias



Inteligencia artificial,

Deep y Machine Learning

A diario, entran nuevos términos en nuestro léxico, que, sin embargo, siguen siendo confusos.

La **Inteligencia Artificial**, el **Deep Learning** y el **Machine Learning** facilitan tanto las aplicaciones más insólitas como las más fiables. Veamos algunos ejemplos del alcance, de los límites y de la controversia de la **IA** aplicada en diferentes ámbitos:

- El movimiento denominado **Way of the future** (Camino al futuro), creado por un exingeniero de **Google**, Anthony Levandowski, en 2015, promovía la idea de que se llegará a una **IA** tan avanzada que al ser humano no le quedará más que adorarla. Dicho movimiento generó debates sobre los límites éticos y filosóficos de la integración de la inteligencia artificial con la religión.
- El desarrollo en 2016 del chatbot **TAY** de **Microsoft**, cuyo objetivo era poder hablar como un ser humano. En tan solo 24 horas, empezó a odiar al mundo entero y a querer cometer crímenes.
- Desde la creación de **MYCIN** en los 70 por la universidad de Stanford para diagnosticar enfermedades infecciosas, los avances en sistemas de asistencia al diagnóstico y tratamiento médico basados en inteligencia artificial han sido numerosos y con excelentes resultados; la otra cara de la moneda es la cuestión de la privacidad de los datos y el uso ético de la **IA**.

Por lo que se refiere a las **Finanzas** y al **Credit Management**, la **IA**, muy a menudo, se ve desaprovechada, pues se utiliza más como una herramienta de *marketing* que como una auténtica solución al servicio del usuario.

Crear algoritmos al servicio del negocio, según lo define la científica Aurélie Jean¹, es «trazar caminos de resolución para un problema determinado, una manera de acceder con rapidez y precisión a la respuesta buscada».

1. Aurélie Jean, *De l'autre côté de la machine - Voyage d'une scientifique au pays des algorithmes* [Al otro lado de la máquina: el viaje de una científica a la tierra de los algoritmos], 2019, París, Eds. de l'observatoire.



I. Inteligencia artificial y algunas de sus ramas

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El Parlamento Europeo define **Inteligencia Artificial** como la habilidad de una máquina de presentar las mismas capacidades que los seres humanos, como el razonamiento, el aprendizaje, la creatividad y la capacidad de hacer planes.¹

Ahora, las máquinas son capaces de reproducir un comportamiento humano, pero sin consciencia. En un futuro, sus capacidades se verán aumentadas hasta el punto de llegar a ser máquinas con consciencia, sensibilidad y entendimiento.

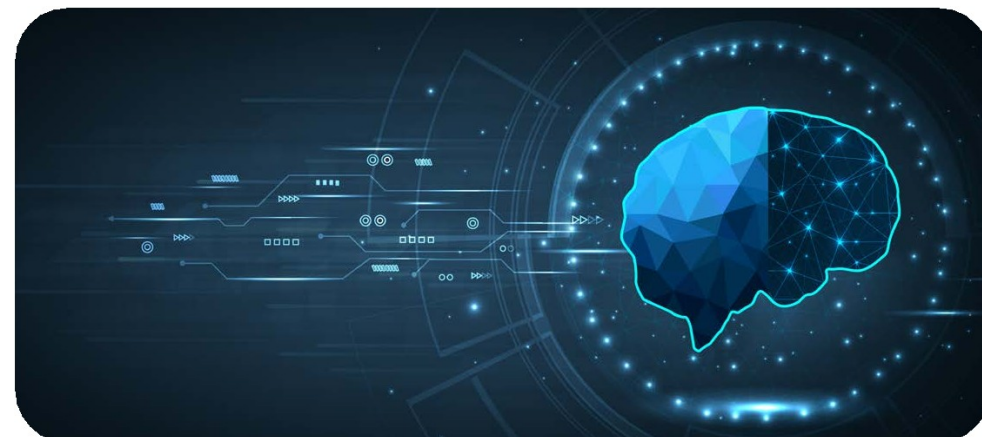
MACHINE LEARNING

El **Machine Learning**, o aprendizaje automático, es la disciplina científica del ámbito de la **Inteligencia Artificial** que permite descubrir patrones de conducta y realizar predicciones a partir de datos que se basan en estadísticas, minería de datos, reconocimiento de patrones y en análisis predictivos.²

1.
<https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/society/20200827STO85804/que-es-la-inteligencia-artificial-y-como-se-usa>

2.
<https://www.iic.uam.es/inteligencia-artificial/machine-learning-deep-learning/>

3.
<https://www.computerweekly.com/es/definicion/Aprendizaje-profundo-deep-learning/>



DEEP LEARNING

El **Deep Learning**, o aprendizaje profundo, es una rama de la inteligencia artificial derivada del **Machine Learning** en el que la máquina es capaz de aprender por sí misma, al contrario que en la programación donde solo se trata de ejecutar al pie de la letra reglas predeterminadas.³

«El Deep Learning es una técnica de IA que utiliza redes neuronales para aprender de los datos y tomar decisiones. En la gestión de cobros, puede utilizarse para identificar deudores de alto riesgo, personalizar comunicaciones y automatizar tareas».

Ricardo Orosa, IT & Customer Manager, COVLINE España



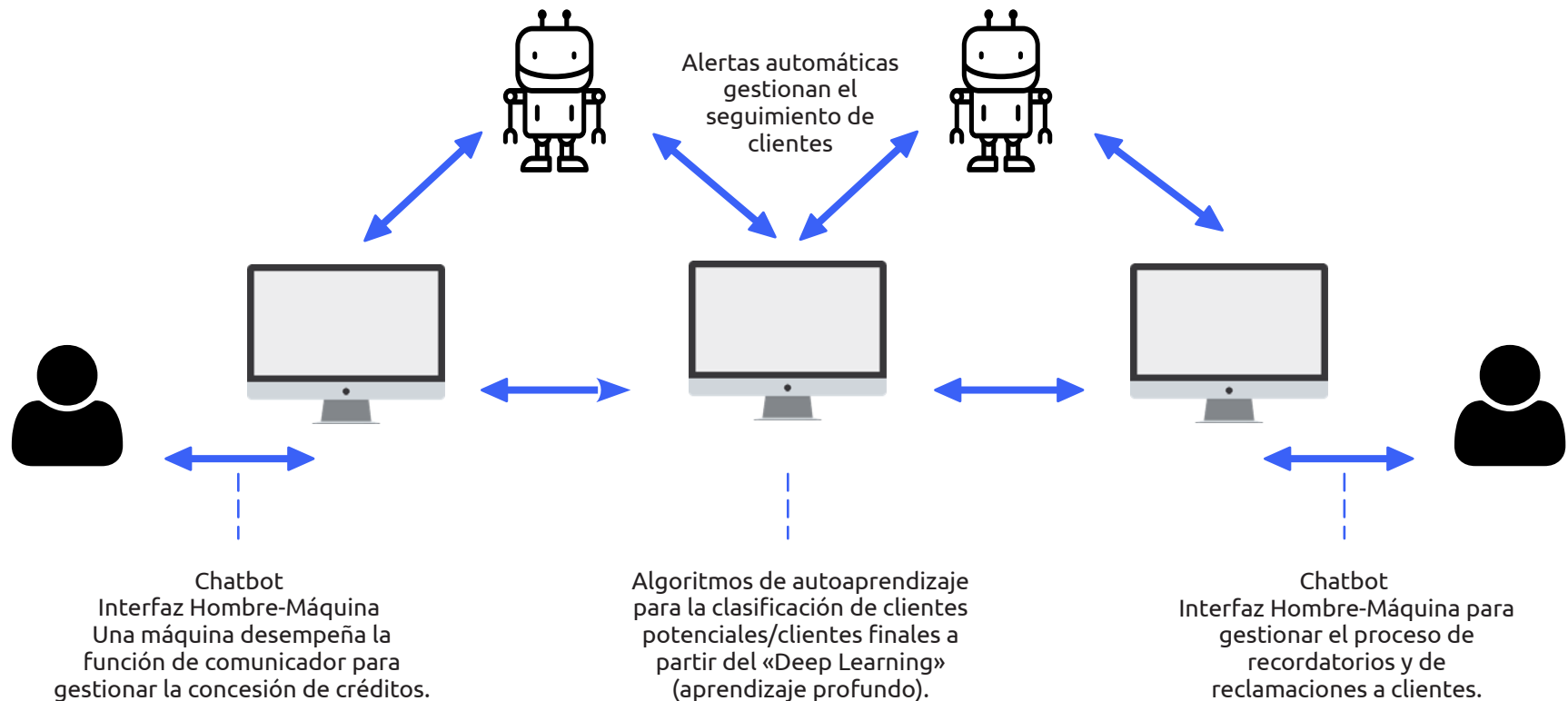
II. ¿Credit Manager o Credit Robot?

Hace años que las empresas han iniciado una digitalización exhaustiva, y más desde la crisis por **COVID-19** en la que algunas actividades han dado un salto de cinco años hacia delante; pero digitalización no quiere decir inteligencia artificial.

Imaginarse la actividad de **Credit Managers** del futuro lleva a plantearse hasta qué punto la **Máquina** incluye al ser humano en la toma de decisiones.

A. Interfaz hombre-máquina *frente al Soft Power*

Si intentamos imaginarnos el mundo del **Credit Management** en la era de la inteligencia artificial en sentido estricto del término, se parecería a lo siguiente:



INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SOFT POWER

El **chatbot**, o **bot conversacional**, mantendría una conversación con el cliente para gestionar de forma automática el acuerdo de relación comercial.

El seguimiento del riesgo comercial estaría garantizado vía algoritmos inteligentes de tipo **Deep Learning**. Podríamos imaginar algoritmos de autoaprendizaje que utilizarían información recopilada por fuentes externas sobre los clientes, como información histórica por la gestión realizada, para clasificar la evaluación del riesgo de su cartera.

Por último, la gestión de las facturas pendientes y del cobro se realizaría exclusivamente por **chatbots**, que enviarían reclamaciones dirigidas y adaptadas a cada pagador moroso, según las características del deudor y de la factura sin pagar.

Esta interfaz, también llamada **Interfaz Hombre-Máquina**, neutraliza el **Soft Power** del **Credit Manager**, o su capacidad de análisis de las señales débiles y su transformación en decisiones crediticias.



«El Soft Power aplicado a una herramienta de gestión de riesgos y cobros de clientes es la capacidad de recuperar deudas pendientes o pagos atrasados con estrategias donde prima la empatía para preservar las relaciones comerciales».

Pablo Mauad, Director Comercial, COVLINE España

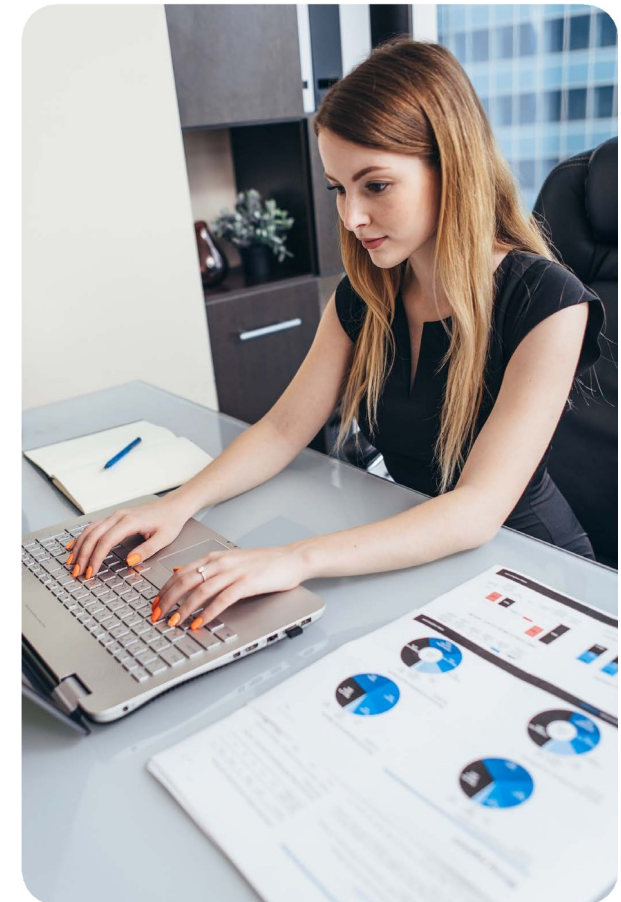
B. Interfaz hombre-hombre, *una herramienta al servicio del negocio*

Los robots desempeñan el papel de agilizadores y facilitadores de la relación comercial, pero el ser humano, por lo general, se ocupa de iniciar y poner fin a la relación con el cliente. El departamento de **Cuentas a cobrar**, supervisado por el **Credit Manager**, conserva el poder de análisis exclusivo de casos complejos, de auditoría y de control del riesgo financiero.

«Los algoritmos de Machine Learning pueden analizar datos de riesgos de crédito con gran precisión, pero suelen necesitar la intervención del Credit Manager para tomar decisiones».

Ricardo Orosa, IT & Customer Manager, COVLINE España

La permeabilidad del trabajo humano y la máquina se acentúa gracias a procesos cada vez más eficientes, llevados a cabo y creados por **Credit Managers** a favor de la gestión de riesgos de la empresa.



C. El riesgo de sesgos *algorítmicos*



«La IA no tiene capacidad emocional, solo se alimenta de hechos y de datos que interpreta a través de algoritmos».

La **IA** no tiene capacidad emocional, solo se alimenta de hechos y de datos que interpreta a través de algoritmos.

Al igual que los sesgos cognitivos nos llevan a adoptar posturas y a hacer juicios dirigidos, los sesgos algorítmicos falsean los algoritmos sin que nos demos cuenta de ello en un primer momento, y puede que tengan un efecto discriminatorio.

Dichos sesgos también se pueden dar en el sector crediticio, y pueden disminuir o aumentar los límites de crédito, provocar un paso indebido a contenciosos, o incluso rechazar la apertura de una cuenta.

Los posibles sesgos pueden alterar el uso de la **IA** o desviarla de su objetivo principal, pero también pueden ser un auténtico motor para mejorar y optimizar el tema para el que se utiliza.

III. Cómo combinar con éxito las diferentes inteligencias

A. Las condiciones de éxito *de la toma de decisiones asistida*

Los proyectos de automatización en la toma de decisiones hacen que los datos sean inseparables de la herramienta decisional. La elaboración de un proyecto de toma de decisiones asistida pasa por las siguientes fases:

- ④ Definición de los objetivos perseguidos.
- ④ Utilización de una tecnología que permita la correcta combinación de las diferentes inteligencias.
- ④ Existencia de datos de gran volumen.
- ④ Análisis, comprobación y experiencia gracias a los datos.

«Una toma de decisiones exitosa pasa por el uso de la tecnología adecuada que permita la correcta combinación de las diferentes inteligencias».

B. La gestión de excepciones *por el Soft Power de Credit Managers*

La toma de decisiones basada en esquemas sencillos con indicadores todos en rojo o en verde parece bastante obvia. El problema se plantea cuando los indicadores no coinciden.

La gestión de estas excepciones depende de la capacidad de **Credit Managers** de gestionar, anticipar y evaluar gracias a su **Soft Power**.

Junto con la capacidad de análisis de «falsos positivos» y «falsos negativos», **Credit Managers** podrán evaluar la coherencia de los resultados obtenidos con los objetivos establecidos y analizar la «sensibilidad a los errores».

Los *crash-tests*, o pruebas de choque, permitirán, de la misma manera, seguir la pista de los sesgos de aprendizaje de la máquina a favor de la garantía de calidad.



C. Las diferentes inteligencias

en la gestión de cobros y riesgos de crédito

La combinación de la inteligencia humana y artificial, la madurez de los procesos y la comprensión de los desafíos establecen una relación que permite utilizar las herramientas adaptadas a los objetivos que se persiguen.

La utilización de una solución requiere un período de análisis y de auditoría de las necesidades del sector, de la estabilidad de los procesos y de la calidad de los datos para permitir lo siguiente:

- ⌚ Disponer de una herramienta adaptada a la actividad diaria de los usuarios finales.
- ⌚ Obtener un **ROI** acorde con los objetivos marcados por la dirección financiera.
- ⌚ Optimizar la gestión de acuerdo con los desafíos de **Credit Managers** y sus equipos.

«Con las funcionalidades de IA de ELOFICASH, Credit Managers ahorran tiempo y pueden centrarse en tareas de valor añadidos».

¿Qué objetivos se persiguen en los procesos de cobro?

- ⌚ Reducir los plazos de tratamiento de incidencias.
- ⌚ Evitar, es más, eliminar las tareas rutinarias y repetitivas con la automatización de la parte sin valor añadido del proceso de cobro a través de las estrategias de reclamación.
- ⌚ Anticipar los comportamientos de pago no adecuados y los riesgos de facturas sin pagar.
- ⌚ Disponer de una herramienta de comunicación con los usuarios internos.

Con ELOFICASH y sus funcionalidades de IA se obtiene...

- ⌚ Una mayor rapidez y facilidad a la hora de gestionar posibles conflictos.
- ⌚ La automatización de los procesos para que **Credit Managers** ahorren tiempo y puedan centrarse en tareas de valor añadido.
- ⌚ El análisis de gran volumen de datos para conocer la solvencia de clientes y establecer las estrategias de cobro más adecuadas a cada situación.
- ⌚ La involucración de los diferentes departamentos de la empresa en los procesos de cobro mediante el intercambio de información en tiempo real.

RESULTADOS E IMPULSO DEL NEGOCIO

Se estima que la combinación de las diferentes inteligencias cubra del 70 al 80 % del proceso, con beneficios en ahorro de tiempo, volúmenes a tratar, automatización y trazabilidad, además de facilitar la comunicación inmediata entre los diferentes equipos, en cualquier momento y lugar.

VENTAJAS CLAVE



Reducción de
plazos vencidos



Disminución del
DSO



Más incidencias
resueltas

ELOFICASH IMPULSA LA ACTIVIDAD DE CREDIT MANAGERS

La figura de **Credit Manager** pasa de responsable de cobros a analista, a especialista y difusor de la lucha contra la morosidad en la empresa.

Además de participar en las decisiones, su campo de actividad se amplía a diferentes departamentos, como el de **Compras**, por lo que se refiere a la solvencia y supervisión de proveedores.

LA INTELIGENCIA DE LA MÁQUINA AL SERVICIO DE LAS COMPETENCIAS HUMANAS

ELOFICASH permite fusionar la inteligencia de la máquina con las competencias humanas atendiendo a los siguientes objetivos:





- Detección precisa de clientes con perfil de riesgo a través de elementos definidos por la actividad y la potencia de cálculo de la máquina.
- Integración de conocimientos comerciales que favorecen el puente entre el **ERP** y los sistemas de información, y el **CRM** en un futuro.
- Conocimiento detallado de clientes con más datos útiles para tomar decisiones.
- Agilidad en la toma de decisiones mediante el intercambio de información presentada conforme a la actividad.



IV. ELOFICASH en la era de la IA

ELOFICASH, software de gestión de cobro y riesgo de crédito de clientes, combina las diferentes inteligencias y pone a disposición de las empresas el conocimiento de los datos y la potencia de las herramientas para que **Credit Managers** pueden ejercer su **Soft Power** y optimizar, de esta forma, la gestión de los fondos de maniobra e impulsar el negocio de la empresa.

ELOFICASH, aplicación alojada en la nube, potente y segura, combina estas inteligencias en un universo colaborativo gracias, entre otras características, a lo siguiente:

-  Los datos inteligentes y especializados de **ELOFICASH** y de nuestros partners...
-  Las miles de experiencias de usuarios de **ELOFICASH**.
-  La inteligencia relacional de **Credit Managers**.
-  La inteligencia artificial Integrada en **ELOFICASH**.

ELOFICASH ofrece una dimensión de calidad humana al **Credit Management digital** al crear nuevas relaciones en una comunidad de intereses más amplia.



Sobre COVLINE

Con más de 20 años de experiencia en el sector, hemos desarrollado el software **ELOFICASH** para la gestión de cobros y riesgos de crédito de clientes.

Nuestra red interna y externa de consultores certificados ponen en práctica sus conocimientos técnicos a nivel nacional e internacional.

Más de 6000 usuarios en todo el mundo utilizan a diario nuestro software.

ELOFICASH admite la gestión de varias entidades, divisas e idiomas y, al integrar los datos de los ERP y CRM, se conecta con todos los sistemas de créditos a clientes, seguros de crédito y empresas de información comercial. Además, incorpora la digitalización, el envío de SMS y la utilización de plataformas de pago.

Los workflows interactivos e inteligentes de nuestro software, permiten gestionar en un solo clic las reclamaciones, el seguimiento de incidencias y la integración de enlaces de pago.

ELOFICASH es un software innovador, desarrollado y actualizado con las tecnologías más avanzadas. Nuestro equipo de desarrolladores está, en todo momento, atento a las necesidades sectoriales y, sobre todo, de nuestros clientes.

Referencias

Aurélien Jean, ***De l'autre côté de la machine - Voyage d'une scientifique au pays des algorithmes*** [Al otro lado de la máquina: el viaje de una científica a la tierra de los algoritmos] (2019) , París, Eds. de l'observatoire (2019)

Ed Burns, **Aprendizaje profundo (deep learning)**, (2021)
<https://www.computerweekly.com/es/definicion/Aprendizaje-profundo-deep-learning/>

Jackie Davalos y Nate Lanxon, **Anthony Levandowski Reboots Church of Artificial Intelligence**, (2023)
<https://www.bloomberg.com/news/articles/2023-11-23/anthony-levandowski-reboots-the-church-of-artificial-intelligence>

Julia Díaz, **La realidad de la Inteligencia Artificial en Salud**, (2023)
<https://www.iic.uam.es/lasalud/realidad-inteligencia-artificial-salud/>

Peter Lee, **Learning from Tay's introduction**, (2016),
<https://blogs.microsoft.com/blog/2016/03/25/learning-tays-introduction/>

Machine Learning & Deep Learning - Los sistemas de IA aprenden de tus datos, Instituto de Ingeniería del Conocimiento, (2023)
<https://www.iic.uam.es/inteligencia-artificial/machine-learning-deep-learning/>

¿Qué es la inteligencia artificial y cómo se usa?, Noticias Parlamento Europeo, (2021)
<https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/society/20200827STO85804/que-es-la-inteligencia-artificial-y-como-se-usa>

COVLINE

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA
EN CRÉDITO Y COBROS



Calle Velázquez, 15
28001 Madrid
Tel.: +34 91 186 34 83
Email: info@covline.es