

## 10 claves para una gestión de riesgos y cobros eficiente

¿Tu empresa está optimizando al máximo su proceso de cobros? Revisa esta checklist y detecta oportunidades de mejora.

### 1. Definir una política de crédito clara

#### ¿Tienes criterios establecidos para conceder crédito a clientes?

Contar con un buen análisis previo te ayuda a evitar impagos. Establece límites de crédito en función de la solvencia del cliente y deja claras las condiciones de pago desde el principio.

Para definir esos límites, puedes apoyarte en:

- **Clientes nuevos:** utiliza proveedores de información financiera.
- **Clientes actuales:** analiza tu propia información interna (incidencias, promesas de pago incumplidas, DSO, porcentaje de deuda vencida vs. deuda pendiente, etc.).

### 2. Segmentar a los clientes según su riesgo

#### ¿Distingues entre clientes con mayor o menor riesgo?

No todos los clientes deben tener las mismas condiciones de crédito. Segmentar según el riesgo te permite adaptar plazos, anticiparte a posibles incidencias y minimizar la exposición financiera.

Puedes calcular el scoring de un cliente utilizando:

- **Scoring externo:** proveedores especializados en información financiera.
- **Scoring interno:** herramientas como **ELOFICASH** que combinan indicadores como DSO, antigüedad de la deuda, impagos, cumplimiento de promesas, etc., para ofrecerte un scoring automático y actualizado.

### ✓ 3. Automatiza la facturación y los recordatorios

#### ❖ ¿Sigues dependiendo de procesos manuales para facturar y gestionar el cobro de la deuda vencida?

Automatizar el envío de facturas y recordatorios antes y después del vencimiento te ayuda a reducir retrasos, evitar olvidos y mejorar la tasa de cobro sin esfuerzo adicional.

Además, contar con una estrategia efectiva de reclamación es fundamental para garantizar la recuperación de deuda y mantener relaciones positivas con los clientes. Algunos puntos clave incluyen:

- **Asegura un seguimiento exhaustivo:** implementa un sistema que permita gestionar cada deuda de forma eficiente, garantizando que no queden pendientes por reclamar.
- **Personaliza la comunicación:** adapta el tono y el contenido de los mensajes según el grado de vencimiento, priorizando la empatía y profesionalismo para mantener la confianza del cliente.
- **Segmenta a los deudores:** clasifica a los clientes según su perfil de riesgo y comportamiento de pago, y diseña procedimientos específicos para cada grupo, desde recordatorios amigables hasta acciones legales en casos extremos.

### ✓ 4. Agiliza la conciliación de pagos

#### ❖ ¿Sufres retrasos porque los pagos no se identifican con rapidez?

Implantar herramientas de conciliación automática permite reducir errores, acelerar el proceso y evitar demoras innecesarias en la contabilidad.

Además, es fundamental mantener los saldos de cliente "limpios" y actualizados. Si no lo están, corres el riesgo de reclamar deudas que ya han sido pagadas, generando molestias innecesarias y pérdida de confianza.

## ✓ 5. Gestiona las incidencias y contenciosos de forma ágil

### 📌 ¿Tu equipo resuelve las incidencias antes de que se conviertan en impagos?

Los bloqueos en facturación suelen generar retrasos importantes en el cobro. Identificar y resolver rápidamente cualquier incidencia evita que las facturas se queden en el limbo o terminen olvidadas.

Contar con *workflows* automáticos permite canalizar y resolver incidencias de forma mucho más ágil, asegurando que las facturas vuelvan cuanto antes al circuito de reclamación masiva y no se queden fuera del proceso de cobro.

## ✓ 6. Mide y analiza los KPIs clave de cobros

### 📌 ¿Tienes visibilidad en tiempo real del estado de tus cuentas por cobrar?

Controlar indicadores como el DSO (Days Sales Outstanding), el porcentaje de deuda vencida o el ratio de recuperación te permite detectar cuellos de botella, áreas de mejora y ajustar las estrategias de cobro según los resultados.

Además, al analizar estos KPIs puedes evaluar la eficiencia real de tus estrategias: saber qué acciones funcionan, cuáles no están dando resultado y dónde enfocar los esfuerzos para mejorar el rendimiento del área de cobros.

## ✓ 7. Digitaliza la comunicación con tus clientes

### 📌 ¿Sigues dependiendo del correo manual o las llamadas para reclamar pagos?

Poner a disposición de tus clientes un portal online les permite consultar su deuda, descargar facturas, realizar pagos al instante con tarjeta o Bizum, solicitar planes de pago... Esta autonomía acelera el proceso de cobro, reduce la carga de trabajo del equipo y mejora la experiencia del cliente.

Además, puedes automatizar el envío de emails de reclamación, con envíos masivos pero personalizados (dejando campos variables como nombre del cliente, importe, vencimientos, etc.), lo que asegura un contacto más eficiente y profesional, sin perder el toque humano.



## ✓ 8. Aprovecha la inteligencia artificial para optimizar todo el proceso

### 📌 ¿Estás utilizando todo el potencial de la IA en tu estrategia de cobros?

La inteligencia artificial ya no es cosa del futuro:

Analiza información financiera de los clientes en tiempo real, detectando patrones de riesgo, oportunidades de mejora y automatizando decisiones que antes requerían horas de trabajo manual.

Permite disponer de un *call center* inteligente, capaz de realizar llamadas automatizadas para reclamar deuda, adaptar el mensaje según el perfil del cliente... ¡e incluso clonar tu voz para mantener la cercanía en la comunicación!

La IA multiplica la eficiencia y libera a tu equipo para tareas de mayor valor estratégico.

## ✓ 9. Activa alertas y previsiones de liquidez

### 📌 ¿Puedes anticipar problemas de flujo de caja por impagos?

Contar con un sistema de alertas tempranas y previsiones de liquidez te permite detectar riesgos antes de que impacten directamente en la tesorería. Así puedes ajustar tus estrategias de cobro, reforzar el seguimiento de ciertos clientes o negociar condiciones antes de llegar a situaciones críticas.

Una buena previsión no solo protege la caja, también te da margen para tomar decisiones con tiempo y evitar sustos.

## ✓ 10. Automatiza todo lo posible

### 📌 ¿Aún gestionas los cobros con hojas de cálculo?

Las empresas que apuestan por la automatización logran reducir su DSO hasta en 20 días, disminuyen la deuda vencida y mejoran notablemente su eficiencia operativa.

Automatizar no solo es enviar recordatorios, también permite:

- Lanzar campañas segmentadas de cobro.
- Diseñar estrategias personalizadas según el perfil de riesgo del cliente.
- Gestionar workflows internos para resolver incidencias.
- E incluso realizar consultas a la IA para analizar riesgos y tomar decisiones más inteligentes y ágiles.

Cuanto más automáticas, más fácil será escalar y mantener el control del proceso de principio a fin.

### ¿Cuántos de estos puntos cumple tu empresa?

Si dudas en más de tres, es muy probable que estés perdiendo eficiencia (y dinero) en tu proceso de cobros.

✉️ Solicita una demo de **ELOFICASH** y descubre cómo reducir la deuda vencida de forma sencilla, automatizada y sin complicaciones.

[SOLICITA TU DEMO](#)

Contacto para más información sobre los servicios y soluciones de COVLINE España:

**Sandra Garzón**

**Email:** [sandra.garzon@covline.es](mailto:sandra.garzon@covline.es)

**Tel.:** (+34) 683 517 310

**[www.covline.es](http://www.covline.es)**