

GESTIÓN DE COBROS | GESTIÓN DE CRÉDITOS

3 estrategias para tomar mejores decisiones en la gestión de créditos y cobros

Una metodología para crear puentes



ESKER®

Índice

El gestor de créditos: del guardarraíles a los cables de suspensión	3
¿Por qué incorporar la automatización mediante IA?	4
Cómo tomar mejores decisiones de gestión de créditos	6
Más allá de créditos y cobros: la suite de soluciones de cuentas por cobrar de Esker	9
Tendiendo puentes entre los riesgos y las oportunidades para promover la colaboración, aplicar las políticas y fomentar el crecimiento	10
Esker Synergy: aplicamos la IA de otro modo	11

El gestor de créditos: del guardarraíles a los cables de suspensión

El papel del gestor de créditos ha evolucionado mucho más que la evaluación de riesgos en administración con el fin de actuar como un puente entre las oportunidades y la prudencia. Socios estratégicos de la Oficina del CFO en la actualidad, los gestores de créditos son los cables de suspensión que soportan el peso del crecimiento y el riesgo.

Para construir y mantener un puente que conecte la vía rápida de la aceleración de ventas con el terreno firme de la estabilidad financiera, los gestores de créditos se enfrentan ahora a lo siguiente:

- están bajo presión constante en un entorno marcado por la incertidumbre económica, impagos frecuentes y un alto nivel de insolvencias;
- lidian con las tensiones entre los departamentos de ventas, ansiosos por cerrar acuerdos, y la necesidad de garantizar que dichos acuerdos sean financieramente viables;
- se encuentran rodeados de más datos que nunca, pero a menudo sin herramientas para convertir dichos datos en ideas factibles;
- desearían tener una bola de cristal, ya que a veces puede parecer que las decisiones adecuadas sobre créditos se toman a ciegas;
- tienen que supervisar toda la relación con el cliente, desde la primera verificación crediticia, pasando por la contratación y la recogida de facturas, hasta la resolución de posibles disputas.



Por suerte, existen refuerzos bien diseñados.

Analicemos cómo las tecnologías emergentes (sí, también la inteligencia artificial) pueden garantizar que las políticas de créditos de tu empresa no sean solo papel escrito sino que se apliquen en la realidad. Los retos pueden transformarse en oportunidades, elevando así el rol del gestor de créditos de guardián a facilitador del crecimiento.

¿Por qué incorporar la automatización mediante IA?

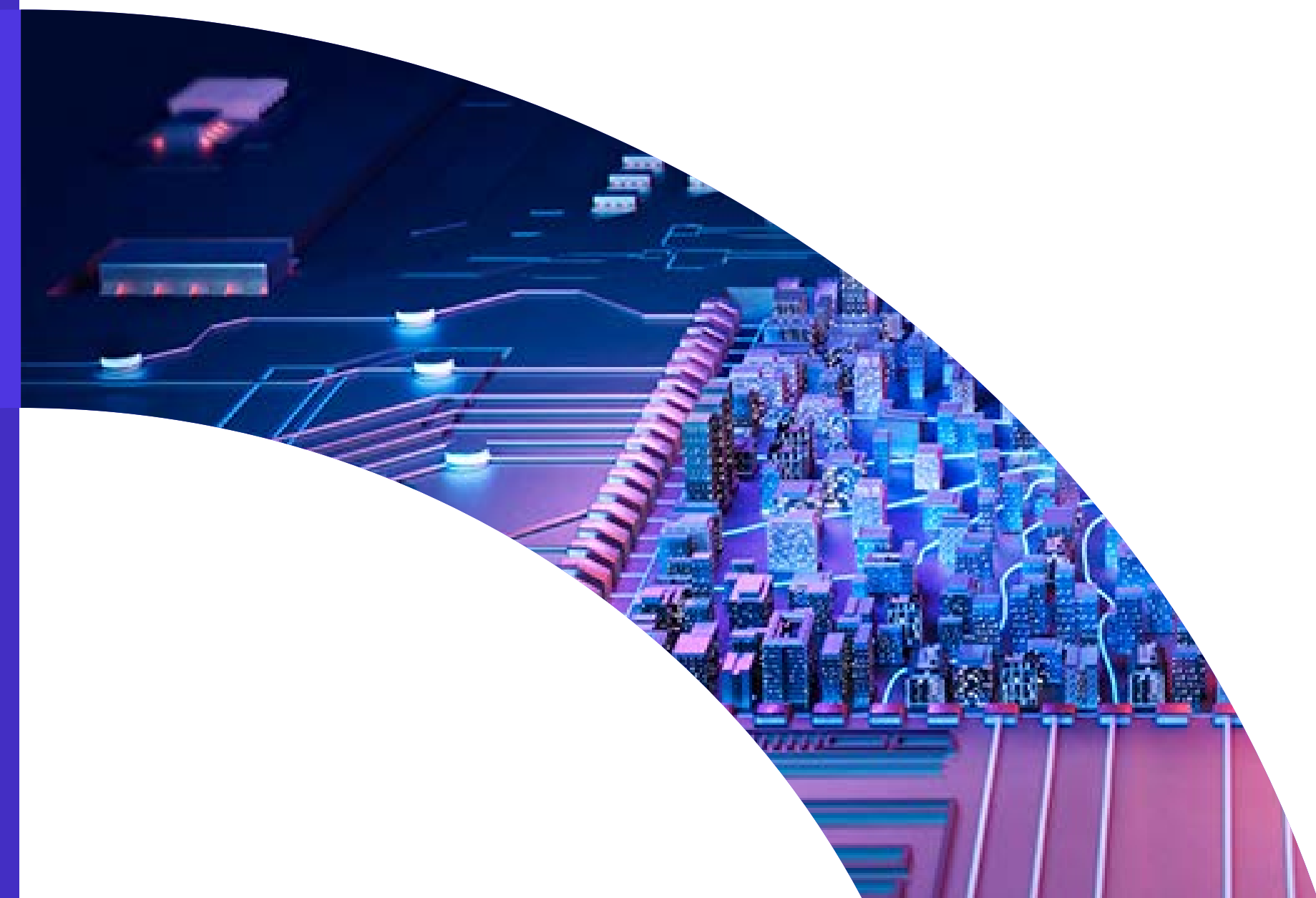
Las soluciones impulsadas mediante IA pueden respaldar la toma de decisiones en situaciones en las que las limitaciones de tiempo o una visibilidad limitada impiden la intervención humana.

Pero su fortaleza real va más allá de la visibilidad: reside en equilibrar la carga dinámica gracias a la capacidad de actuar en los datos. Con la ayuda de la IA y el análisis de datos avanzado, la automatización se encarga de la tarea pesada de la gestión de créditos.

¿Cómo la IA puede ayudar a todo el departamento de créditos?

Las herramientas impulsadas por IA pueden desempeñar su labor donde las personas no tienen tiempo o visibilidad para tomar decisiones eficaces, por ejemplo:

- analizando estados financieros en tiempo real;
- señalando posibles riesgos;
- guiando la toma de decisiones con información predictiva;
- encontrando rápidamente la información adecuada.



La IA en gestión de créditos

Potencia la productividad



Extracción de datos de estados financieros

Los datos relevantes de los estados financieros del cliente se extraen y clasifican automáticamente.



Análisis financiero automatizado

Las ratios financieras se calculan y se generan los resúmenes de la situación financiera del cliente con base en la información extraída de los datos financieros e históricos.



Respuestas más rápidas

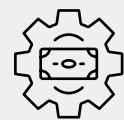
Las acciones y respuestas sugeridas permiten un procesamiento más rápido de los mensajes entrantes.

Facilita la toma de decisiones



Predicción de pedidos bloqueados

Predicción de pedidos entrantes que posiblemente superarán el límite de crédito. El departamento de créditos recibe un aviso de manera anticipada y puede actuar para evitar el bloqueo previsto del pedido.



Sugerencias inteligentes

Se realizan recomendaciones de actualización de límites de crédito con aprobación manual o automática.



Decisiones financieras internas

Pueden predecirse los pagos entrantes para los próximos 30/60/90 días.

Mejora la experiencia del usuario



Listas inteligentes de tareas pendientes

Las tareas se priorizan automáticamente en función de prompts que definen cómo deberían priorizarse las revisiones de créditos según las políticas.



Asistentes de IA

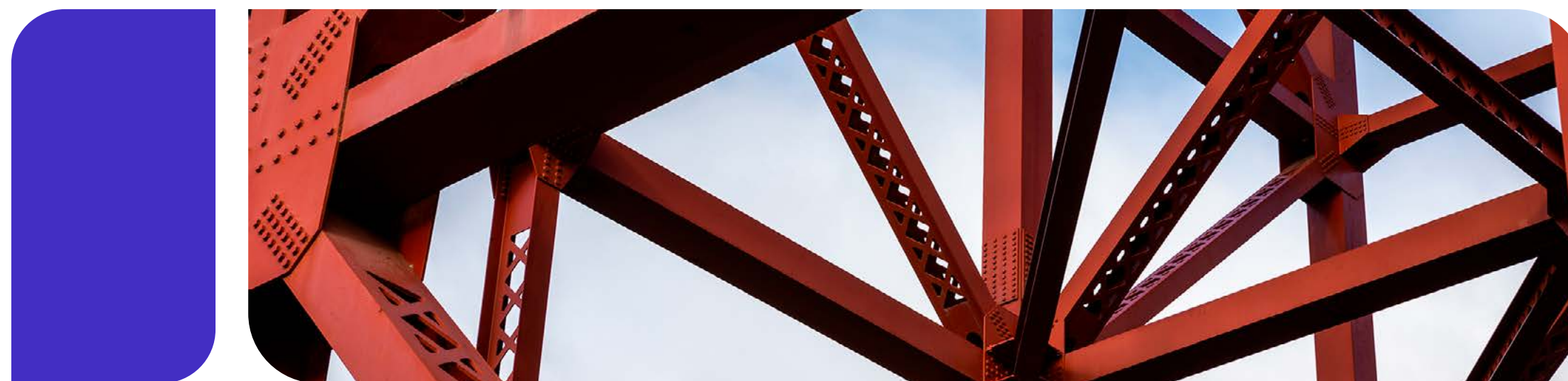
Todos los usuarios tienen acceso a agentes de IA conversacional que pueden ayudarles a encontrar rápidamente la información que necesitan: facturas, información de clientes, informes, gráficos y documentación. También pueden crearse nuevas vistas y ventanillas.

Cómo tomar mejores decisiones de gestión de créditos

Los departamentos de finanzas aún dedican más del 70 % de su tiempo a tareas repetitivas y manuales'. Gracias al análisis de grandes cantidades de datos financieros en tiempo real para identificar patrones de riesgo y predecir hábitos de pago de manera más precisa, la automatización impulsada mediante IA permite a los departamentos centrarse en la estrategia y no en las hojas de cálculo.

Por ejemplo, los datos se extraen de los estados financieros y se calculan las ratios automáticamente. Incluso puede proporcionar un resumen de la situación financiera del cliente, además de realizar recomendaciones crediticias. De este modo, las decisiones más importantes, como la aprobación del límite de crédito adecuado para la empresa, quedan dentro de la esfera del departamento.

Esto permite tomar decisiones más rápidas y basadas en datos en relación con la aprobación de créditos, los límites y las cobranzas, lo que reduce el error humano y mejora el rendimiento general del flujo de caja.



1. Manual tasks still clogging finance teams' capacity. (15 de julio de 2025). CFO.com

Establecer una base resiliente

Las políticas de créditos se han diseñado para proteger los ingresos de la empresa, pero, a menudo, estas estructuras siguen siendo teóricas.

Estas políticas son los cimientos de una empresa, pero si no se aplican de manera coherente en todo el ciclo de Order-to-Cash (O2C), se corre el riesgo de que acaben siendo meramente decorativas y no funcionales.

¿Cómo conseguir este equilibrio a pesar de que existan fuerzas aparentemente opuestas? En realidad, es bastante sencillo.

Para fijar esta estructura a veces elaborada, puedes:

- automatizar los flujos de trabajo de aprobación para asegurar que no haya errores ni se omitan aprobadores. De este modo se garantiza que los procesos definidos en las políticas operativas se aplican realmente;
- integrar tablas de puntuación de riesgo crediticio, que combinan varios tipos de datos de diferentes fuentes para obtener puntuaciones crediticias precisas, relevantes y coherentes. Así se facilita la toma de decisiones (retención de crédito, estrategias de cobro, etc.);
- configurar alertas y crear listas inteligentes de tareas pendientes. Asegúrate de que la información y las tareas importantes se gestionen con la prioridad adecuada, proporcionando al departamento una lista de tareas pendientes eficaz;
- adaptar los procedimientos de cobro en función de la evolución de los riesgos para que dichos casos puedan gestionarse con prioridad y los importes pendientes se cobren rápidamente.

Con este respaldo, tu esquema de créditos se convierte en una estructura viva que es flexible ante las fuerzas de crecimiento, pero también resistente al impacto del riesgo.

Estructura sólida: fomento de la colaboración entre departamentos

La solidez de un puente reside en sus conexiones. Especialmente en las grandes empresas, es mucho más difícil hacer un seguimiento de un cliente. La toma de decisiones crediticias adecuadas se basa en datos rastreables y relaciones sólidas, especialmente entre el departamento de créditos y el de ventas. Un flujo de caja saludable beneficia a todos.

Esta colaboración tiene un alcance bidireccional:

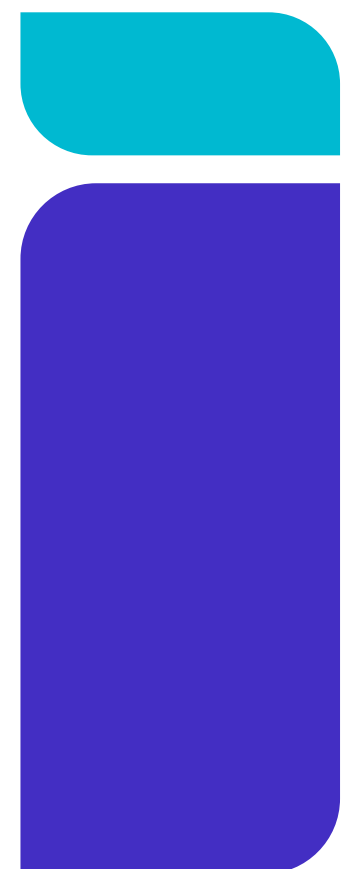
Los profesionales de créditos ayudan a los departamentos de ventas a negociar un transcurso seguro mediante el asesoramiento y la revisión de las condiciones crediticias que respaldan el crecimiento del negocio, mientras que los de ventas pueden proporcionar información de campo sobre el comportamiento de los clientes y responsabilidades potenciales.

Los departamentos de cobro mantienen al de ventas al día en caso de importes vencidos o de desacuerdos que impidan la liberación de pagos. A su vez, los departamentos de ventas ayudan en la resolución de desacuerdos y a escalar solicitudes de cobro a los clientes.

Para que la colaboración entre todos sea eficiente, la tecnología puede facilitar un tráfico fluido. Gracias a las soluciones de automatización que conectan la ERP y la CRM, los representantes de ventas pueden solicitar fácilmente verificaciones crediticias, acceder a los historiales de pago de los clientes y evitar el bloqueo de pedidos. Una aplicación móvil también permite a los responsables de ventas solicitar un aumento del límite de crédito u obtener una instantánea rápida de la situación crediticia de su cliente desde cualquier lugar.

Los agentes de IA integrados en Microsoft Teams, por ejemplo, pueden proporcionar al responsable de ventas la información necesaria sobre un cliente o un resumen sobre su situación crediticia o de cuentas por cobrar. Esto le ahorra tiempo al no tener que iniciar sesión en distintas interfaces porque puede obtener la información simplemente chateando con el agente de IA. Además, evita que el departamento de crédito sufra interrupciones en momentos inoportunos.

Los departamentos de crédito también pueden obtener información valiosa del de ventas en relación con el comportamiento del cliente o recurrir a su ayuda para resolver desacuerdos. Las herramientas impulsadas mediante IA pueden mejorar aún más esta sinergia automatizando los flujos de trabajo, anticipando pedidos bloqueados, escalando tareas con base en categorías de desacuerdos o límites de crédito y facilitando conversaciones en tiempo real en relación con temas crediticios específicos. Cuando la comunicación fluye libremente y los datos se comparten con transparencia, todos los departamentos pueden colaborar fácilmente y sin tensiones.



Supervisión y ajustes: mantén un tráfico fluido

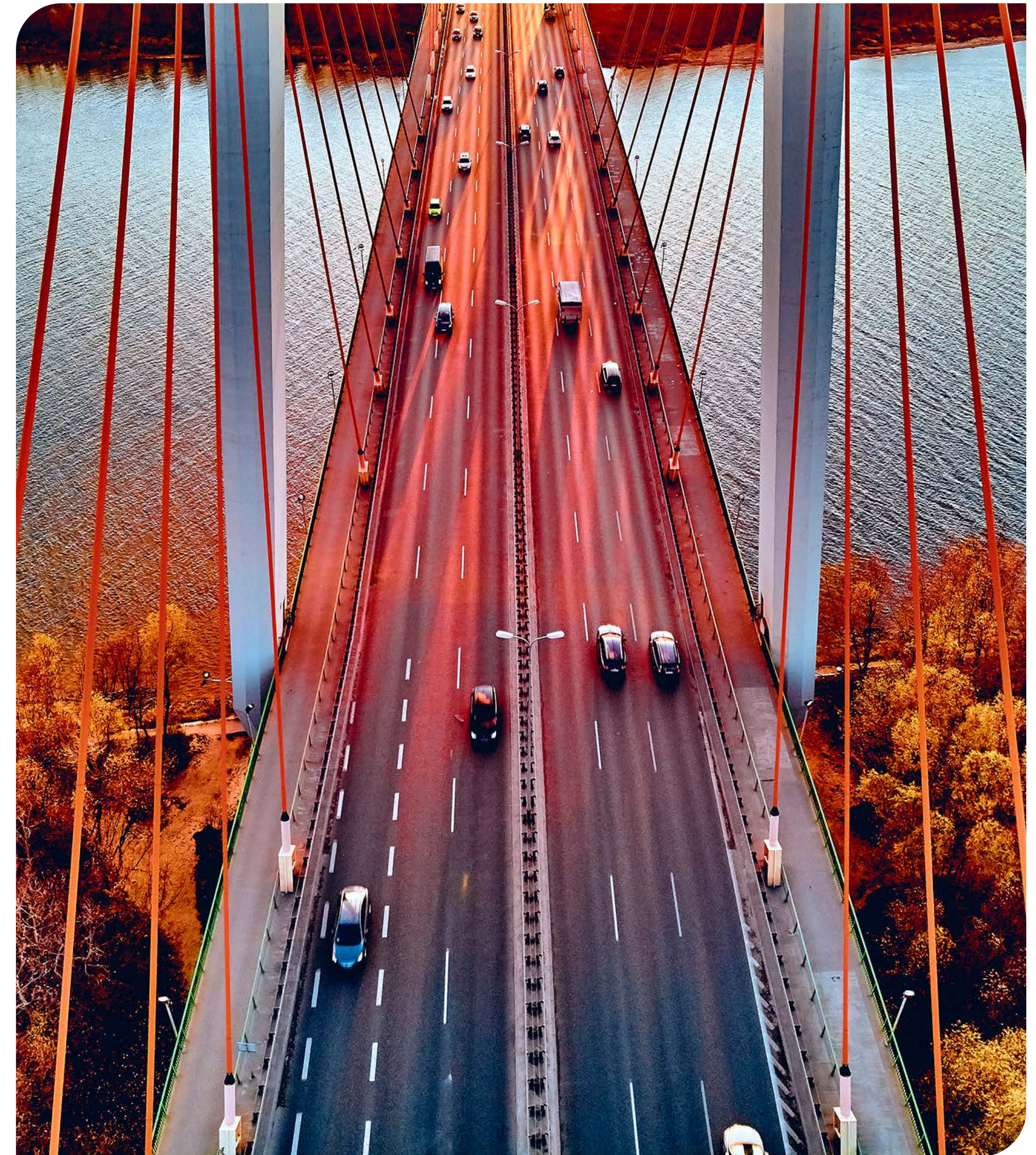
Lo que no se mide no puede mejorarse. Lograr una buena visión de la cartera de riesgo del cliente, el flujo de caja entrante y el rendimiento de tus procesos de crédito y cobros más allá del DSO, es fundamental para asegurarse de que todo funciona como está previsto.

Estos indicadores proporcionan una imagen clara de la salud financiera y la eficiencia operativa. Supervisar el rendimiento (por ejemplo, el número de solicitudes de crédito procesadas, las llamadas realizadas y los tipos de cobro gestionados) añade otra capa de información sobre el grado de fluidez con el que está funcionando tu gestión de créditos.

Al aprovechar fuentes de datos internos y externos como agencias de crédito y lagos de datos, puedes hacer una comparativa del rendimiento, identificar tendencias y realizar ajustes continuos reforzando los puntos débiles y optimizando el flujo del tráfico.

Así puedes medir KPI como los siguientes:

- índice de eficacia de cobros (CEI)
- atraso de pago en días (DBT)
- uso del límite de crédito y el importe total en riesgo
- tasa de desacuerdo en facturas
- ratio de deuda incobrable
- tiempo de contratación de créditos
- análisis de causas subyacentes



Más allá de créditos y cobros: la suite de soluciones de cuentas por cobrar de Esker

La gestión de créditos y cobros es solo un aspecto del proceso más amplio de cuentas por cobrar. Por eso, Esker proporciona una suite de soluciones de cuentas por pagar completa y escalable, diseñada para optimizar el ciclo completo de Invoice-to-Cash (I2C).

Con la automatización de funciones clave como la gestión de créditos, la facturación a clientes, el pago, la conciliación de pagos, la gestión de deducciones o la gestión de cobros, Esker impulsa la eficiencia en todas las fases. Este enfoque integral permite a la Oficina del CFO acelerar el cobro, reducir el DSO, mejorar la previsión del flujo de caja y optimizar el capital circulante.

Gestión de créditos

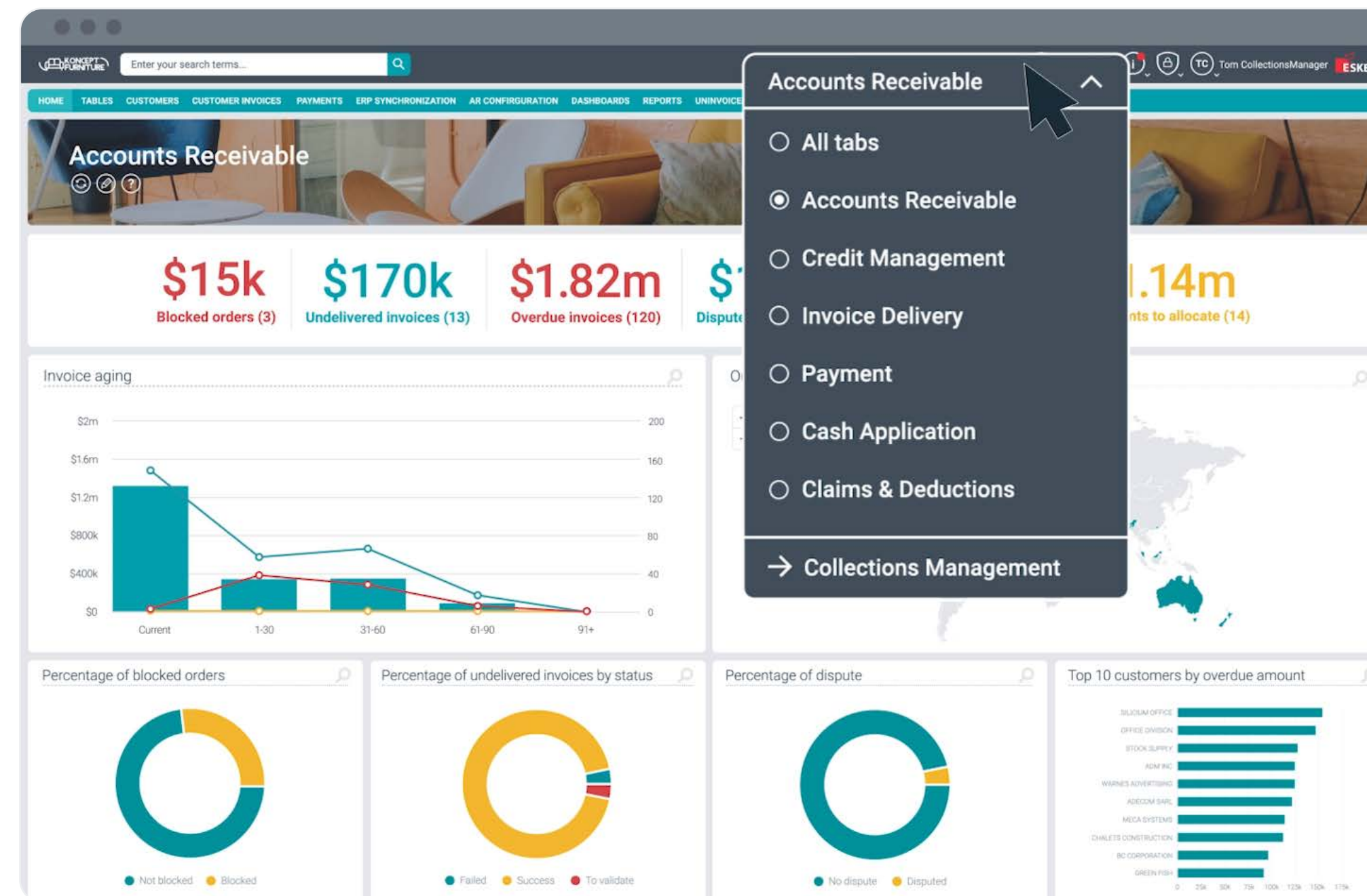
Asegura los ingresos con una supervisión optimizada de la aprobación de créditos y del riesgo.

Envío de facturas

Garantiza el cumplimiento normativo en todo el mundo al tiempo que automatizas el envío de facturas.

Procesamiento de pagos

Aumenta las posibilidades de cobrar con las funciones de pago en línea.



Conciliación de pagos

Asigna pagos rápidamente y de manera precisa gracias a la automatización impulsada mediante IA.

Reclamaciones y deducciones

Usa la ayuda de la IA para resolver desacuerdos y reducir pagos incompletos.

Gestión de cobros

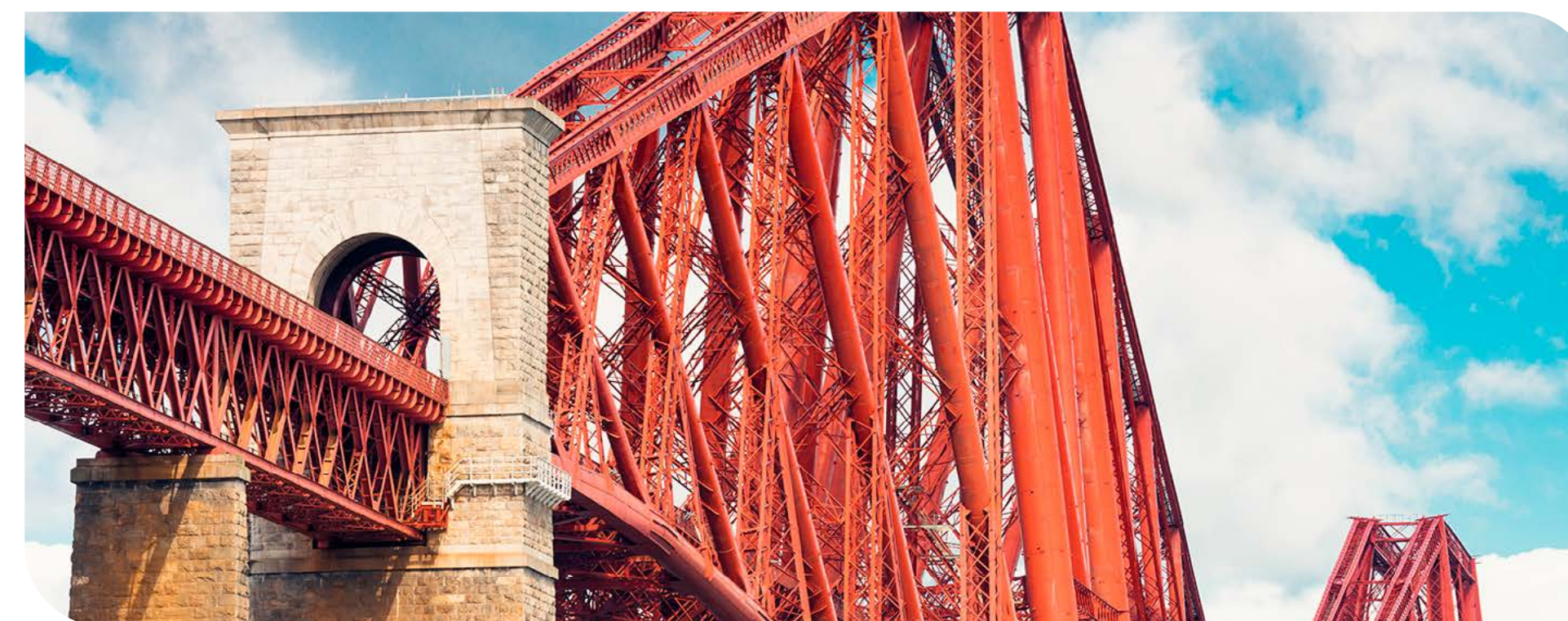
Prioriza tareas con predicciones y análisis de riesgos impulsados mediante IA para cobros más rápidos.

Tendiendo puentes entre los riesgos y las oportunidades para promover la colaboración, aplicar las políticas y fomentar el crecimiento

La función de los gestores de créditos está evolucionando rápidamente, moldeada por la creciente complejidad, el aumento de riesgos y una necesidad cada vez mayor de colaboración interdepartamental. Esta nueva realidad exige que los profesionales del crédito adapten las prácticas tradicionales al cambio y adopten un enfoque más estratégico impulsado mediante tecnología.

La tecnología no sustituye al gestor de créditos, sino que refuerza su función. Con las herramientas adecuadas, un guardián prudente se convierte en un arquitecto de puentes de amplias miras. Ahora su misión no solo incluye el control de riesgos, sino también la identificación de nuevas oportunidades de negocio, lo que facilita el crecimiento y al mismo tiempo garantiza que cada paso sea sólido estructuralmente.

Gracias a la IA los gestores de créditos no solo pueden controlar el riesgo, sino también identificar nuevas oportunidades de negocio, por ejemplo, localizando clientes con buena salud financiera y con los que podría aumentarse el negocio. Sin embargo, la idea es mantener a las personas informadas mientras se mantiene la IA bajo control, aunque con una autonomía parcial, estableciendo así una sinergia real para la creación de valor.



Ahora, la nueva misión para el departamento de gestión de créditos incluye:

-  Garantizar los ingresos mediante una aplicación constante de las políticas;
-  Fomentar colaboraciones fuertes con otros departamentos;
-  Mantener una visibilidad en tiempo real del riesgo y el rendimiento

Esker Synergy: aplicamos la IA de otro modo

Creada tras más de 15 años de investigación y desarrollo, Esker Synergy AI es el potente conjunto de tecnologías diseñadas para abordar los cambios sobre uso de la IA, seguridad y sostenibilidad. Por eso Esker destaca entre un mar de proveedores de IA:

Tus datos siguen siendo de tu propiedad

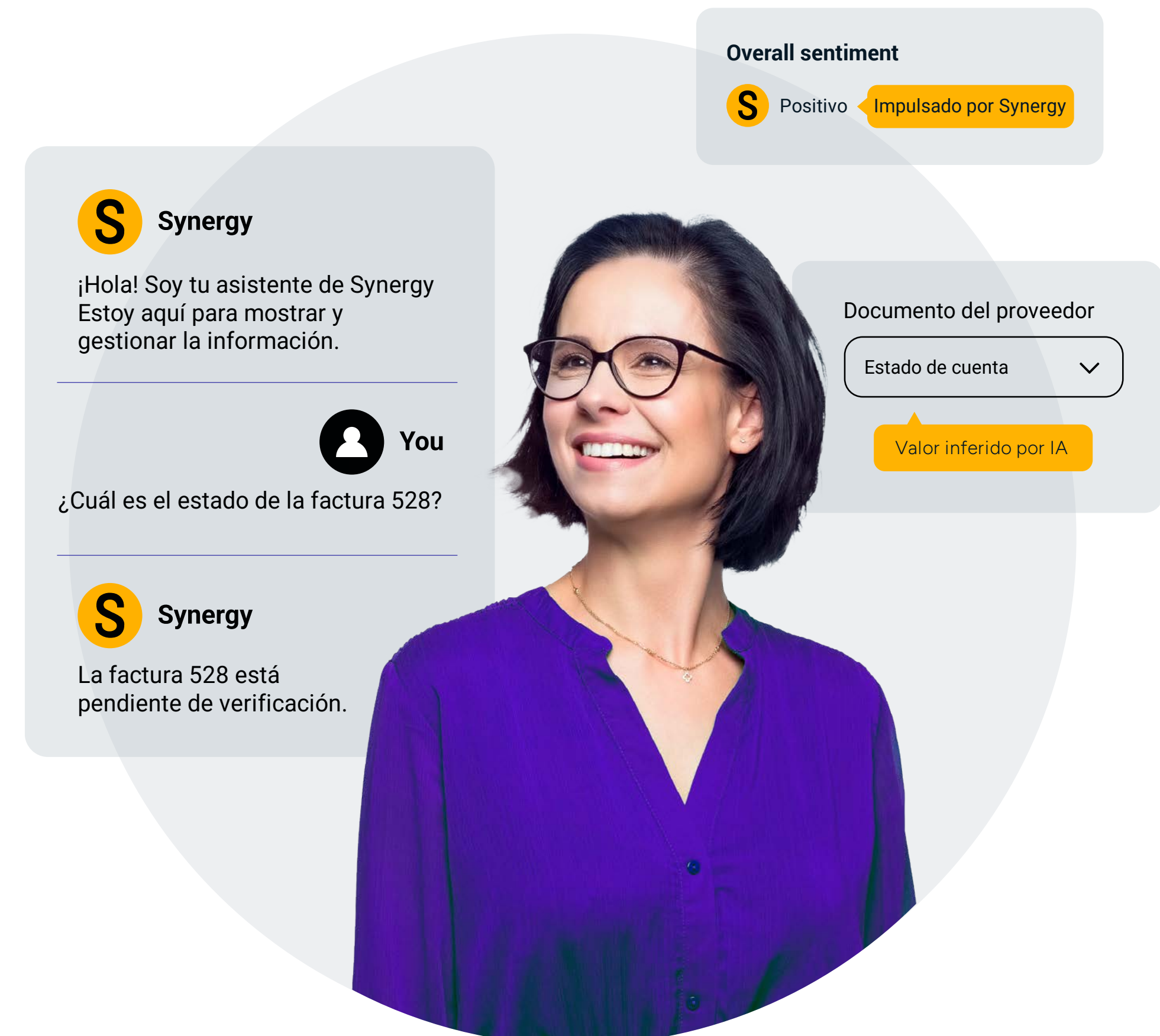
Todas las soluciones de Esker y las funcionalidades de Synergy GPT están diseñadas para garantizar la seguridad y la privacidad de los datos, asegurando que tus datos no puedan ser utilizados, guardados ni compartidos por terceros.

Nuestra IA es proactiva y responsable

Entrenamos nuestro propio modelo extenso de lenguaje (LLM) para un uso de la IA dirigido, proactivo y de alto valor, mientras que los modelos más grandes funcionan en servidores compartidos. Nuestra IA generativa se optimiza continuamente para mejorar el rendimiento y la sostenibilidad.

Ofrecemos LLM como servicio

La IA generativa de Esker Synergy se integra a la perfección en nuestras soluciones, por lo que no necesitarás un proveedor de LLM independiente. Nos encargamos del prompt engineering, las actualizaciones y la escalabilidad segura, reduciendo tu coste total de propiedad.



Hola, somos Esker

La Suite de Automatización con IA de Esker para el Departamento Financiero aprovecha lo último en tecnologías de Agentic IA y automatización para optimizar el capital circulante y cash-flow, mejorar la toma de decisiones estratégicas y fortalecer las relaciones humanas con clientes, proveedores y empleados. Las soluciones Source-to-Pay y Order-to-Cash de Esker automatizan cualquier proceso empresarial, al tiempo que respaldan estrategias de crecimiento a largo plazo. Con más de 40 años de experiencia en el sector, Esker opera en Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia-Pacífico, con sede global en Lyon (Francia) y sede en EE. UU. en Madison, Wisconsin.



+40

años de experiencia con más de 20 años centrados en soluciones en la nube



+1.200

empleados que dan servicio a más de 1,12M de usuarios y a más de 3.000 clientes en todo el mundo



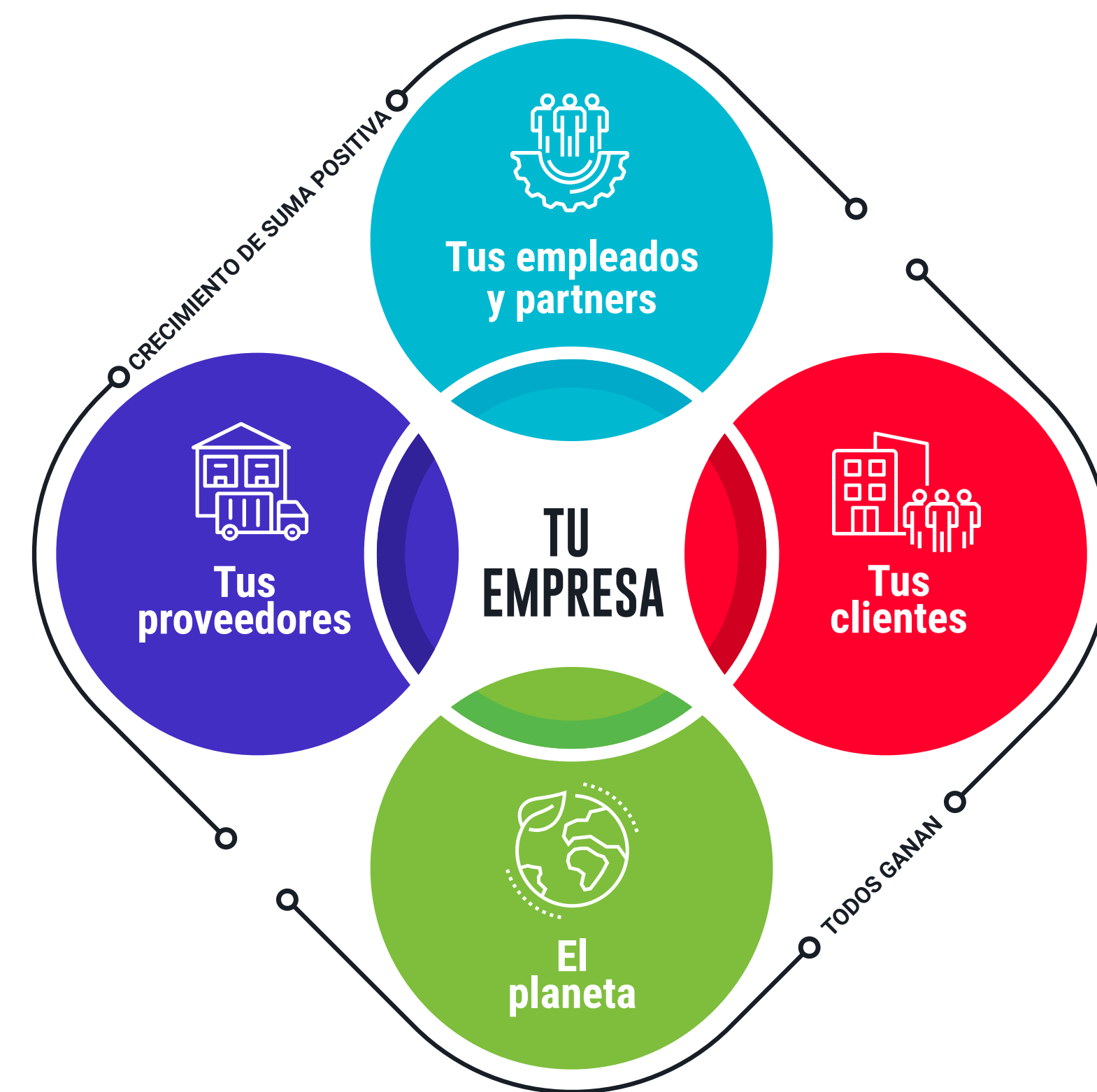
15

sucursales globales con oficinas centrales en Lyon, Francia, y Madison, WI



~€250

millones de euros en 2024



El éxito empresarial es mejor compartido

En Esker pensamos que la única forma de crear un cambio real y significativo es mediante un crecimiento de suma positiva. Esto implica lograr un éxito empresarial que no sea a costa de ninguna persona, departamento o empresa. ¡Todos ganan! Por eso diseñamos nuestra tecnología basada en IA para empoderar a todas las partes interesadas, fomentando la creación de valor a largo plazo.

