



**TotalDamos**  
NOSOTROS CONCILIAMOS



## Quiénes Somos

Una compañía especializada en administración y recuperación de cartera con amplia experiencia en el manejo de riesgo financiero y aval de operaciones, brindamos servicios de calidad a nuestros clientes, ajustándonos a sus necesidades, mejorando e innovando nuestros procesos con tecnología y bases de datos en permanente actualización.



## Nuestra trayectoria

**Más de 15 años en el sector de la recuperación de cartera y cobranzas, con presencia a nivel nacional y con sede principal en la ciudad de Bogotá.**

### **Misión**

Somos aliados en los negocios de nuestros clientes fortaleciendo y brindando seguridad y confianza en la adjudicación del crédito y en la recuperación de la cartera, apoyando el desarrollo económico empresarial, disminuyendo el riesgo en las operaciones comerciales y aumentando las ventas de nuestros clientes.

### **Visión**

Mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores mediante el convencimiento que brindando la mejor opción de servicios a nuestros clientes nos posicionaremos como la empresa líder en servicios de información a nivel nacional alcanzando mejores oportunidades de trabajo.

Nuestra experiencia en gestión de cartera, puede ser certificada por:



Nuestros afiliados



## TotalCheque o TotalFactura

Servicio dirigido a todos los sectores de la economía nacional, avalando operaciones con facturas y con cheques al día y pos fechados. Fundamentamos nuestras decisiones en el análisis del riesgo con nuestras bases de datos y consultas a CIFIN y Datacrédito.

## TotalCrédito

Son estudios de crédito rigurosos, orientados a comerciantes que requieren vender sus bienes o servicios con financiación directa, de manera segura y con respaldo de TotalDatos. Un estudio minucioso, que garantiza la asignación de un crédito seguro.

## TotalCobro

Disponemos de la infraestructura técnica y humana para administrar y recuperar su cartera en todas las alturas de mora, ya sea en cartera prejurídica y/o jurídica.

Administramos su cartera en todas las instancias de gestión, manteniendo permanentemente informados a nuestros clientes sobre la evolución de cada negocio.

## TeleTrabajo

Arrendamiento de Puestos de trabajo disponibles para atender los servicios de llamadas entrantes o ejecución de estas. Con infraestructura robusta para contact center, servicio al cliente, elaboración de encuestas NPS, atención personalizada entre otras.

## TotalConsulta

Es un estudio de crédito y verificación de datos ágil para toma de decisiones. Un análisis de crédito rápido que le permite conocer el perfil comercial de sus clientes.



Nuestros productos

## **TALENTO HUMANO COBRANZAS**

- ▾ Director de cobranzas.
- ▾ Coordinador.
- ▾ Supervisor de proyecto.
- ▾ Agentes o gestores de cobranzas.
- ▾ Visitadores e investigadores.
- ▾ Departamento jurídico.

## **RECURSOS TÉCNICOS**

Cumplimos con todas las exigencias de nuestros clientes, en todos los temas relacionados con manejo de contingencias y continuidad del negocio, así como los mecanismos de control de calidad.

## Comunicaciones.

Contamos con canales primarios, Troncales SIP y con canales E1 en fibra óptica, tanto con operadores TIGO, ETB, TELEFONICA, TELMEX y CLARO, Con manejo de voz IP y lo más avanzado en servicios de comunicación vía Internet, telefonía móvil, correos electrónicos, Mensajes de Texto masivo y cobranza masiva a través de IVR de voz. Nuestro sistema de comunicaciones se basa en Asterisk el cual nos permite la grabación y monitoreo de las llamadas entrantes y salientes.

## Presencia.

Contamos con personal en zona y representantes en Medellín, Pereira, Calí, Barranquilla, Ibagué, Sogamoso Entre otras. Centralizando la operación en nuestra sede principal en Bogotá, Calle 89 No. 21 – 70, donde se realiza la operación virtual telefónica con cubrimiento nacional.



## Aplicativos y software

Utilizamos para la recuperación de cartera, Aplicativos especializados que mejoran la calidad de las gestiones realizadas por cada asesor, fortaleciendo las competencias personales del equipo de trabajo continuamente.

**SGC Cobranzas | VCD Marcador automático | Plataforma de Masivos | Aplicativo de calidad**

### Software de Gestión - SGC Cobranzas

El Software de Gestión de Cobro ha sido desarrollado in-house por el departamento de ingeniería de Total de Datos S.A. Ha sido probado y actualizado por más de 20 años, robusto y actualizado a la medida de cada proyecto. Usado para visualizar y desarrollar estrategias de cobro focalizadas.

El Software de Cobro SGC Cobranza cuenta con la capacidad de almacenar y mostrar de manera amigable:

1. Buscador para elaboración de estrategias.
2. Agenda de tareas, con capacidad de calcular proyectados entre fechas específicas
3. Histórico de gestiones realizadas a la obligación, (con asesor, SMS, IVR, Mailing, Notificación física, etc.)
4. Datos principales de la obligación
5. Datos demográficos del deudor, codeudor y referencias
6. Datos demográficos del afiliado
7. Calificación del deudor
8. Documentos respaldo de la obligación
9. Estado de cuenta (saldos, mora, valores, fechas de pagos, abonos)
10. Reportes generales y de detalle, Entre otros, con permisos según perfiles de uso.







## Horarios de atención y disponibilidad laboral

TotalDatos tiene su operación abierta de Domingo a Domingo con mallas de turnos que cubren franjas horarias desde las 7:00 am hasta las 8:00 pm de lunes a viernes y 8:00 am a 4:00 pm en fines de semana y días festivos (Hora Colombia).

Disponibles para cubrir campañas especiales mallas de turnos diferentes, adaptándonos a las necesidades de la entidad dentro del marco legal.

### ¡Diferencial!

- **Plan Choque.** Denominamos PLAN CHOQUE al desplazamiento organizado de nuestros propios gestores de cobranzas hasta la zona en la que se presume está localizado el responsable de cada obligación y/o sus codeudores, Ajustando los tiempos y presupuestos previamente con la entidad.
- **Brigadas Especiales.** Para asegurar el cumplimiento de las metas TOTAL DE DATOS S.A, asigna recurso humano para aquellas fechas especiales (Quincenas, Primas, Puentes y otras) que aseguren el aumento del recaudo.

# VCD: Marcador Automático Progresivo y Predictivo

Las opciones de marcación telefónica se realizan de forma automática progresiva, predictiva o manual por medio del aplicativo VCD, de acuerdo con la estrategia y/o plan de trabajo estipulado por el coordinador del proyecto. Con un tablero de control en tiempo real que indica el tiempo en cada estado del equipo. Optimizando la capacidad de llamadas entre 250 y 500 Gestiones por asesor Día, según la localización de la cartera. La plataforma de los aplicativo de llamadas CDR y VICIDIAL permiten el monitoreo de llamadas en tiempo real, cuenta con perfiles de escucha y auditoria que permiten controlar cada gestión en tiempo real, con el objetivo de auditar al gestor y retroalimentarle en el mejoramiento de su cobranza. el cual está disponible en ambiente web para darle acceso a nuestro cliente



impresión de pantalla - software VCD número de llamadas

A screenshot of the VCD software interface showing real-time call management data. The interface includes a header with 'Reporte de llamadas recibidas' and 'Reporte de llamadas enviadas'. Below the header, there are several sections: 'Resumen de llamadas', 'Resumen de llamadas recibidas', 'Resumen de llamadas enviadas', and 'Resumen de llamadas en espera'. The 'Resumen de llamadas recibidas' section contains a table with columns for 'Llamada', 'Estado', 'Tiempo', 'Cantidad', 'Llamada', and 'Muestra'. The table lists various call records with their respective states and times.

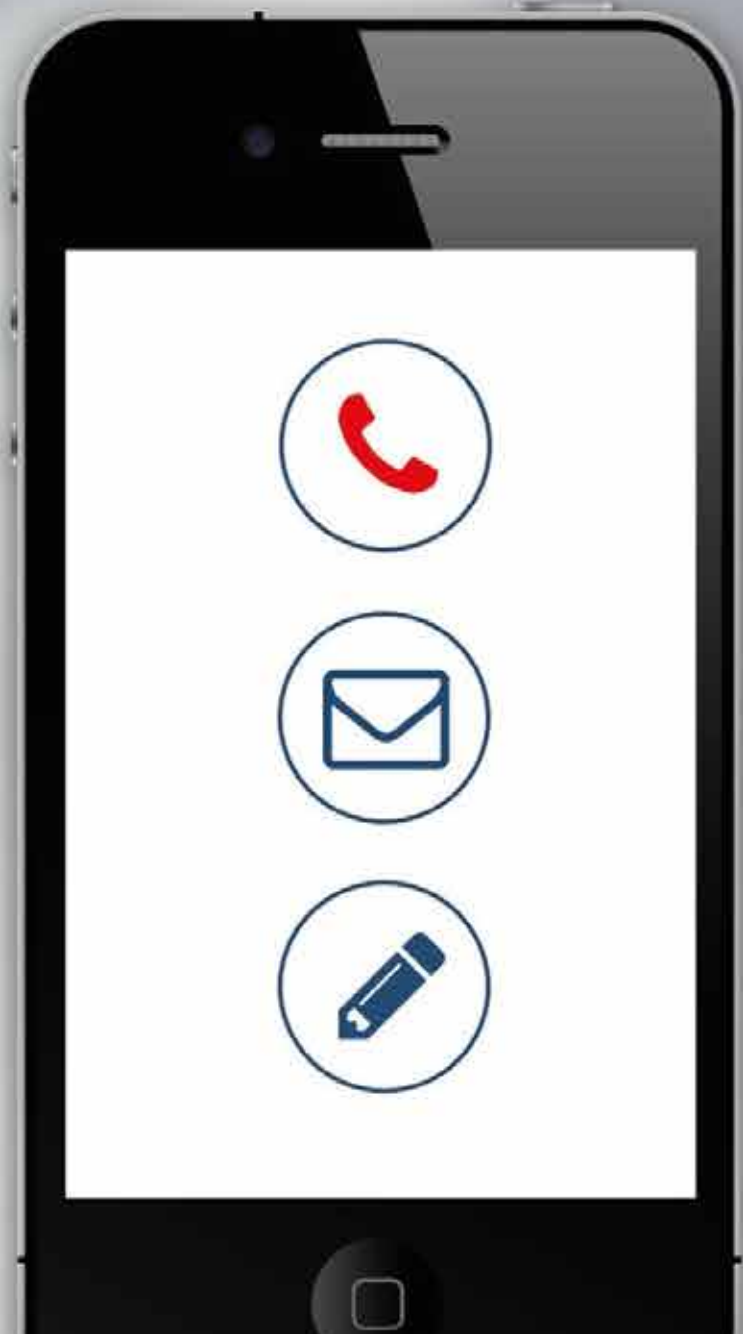
impresión de pantalla - software VCD en tiempo real



## Plataforma de masivos: (SMS, IVR, Mailing, Whatsapp)

Contamos con plataformas para envío masivo de SMS, IVR, Mailing, Whatsapp con LOG en la gestión (previa aprobación), y Carteo automatizado.

las plataformas tecnológicas requeridas para realizar estas labores, están disponibles 7X24, para que se empleen en el momento requerido y/o de acuerdo a la estrategia estipulada; estas plataformas funcionan por demanda. con capacidad de reporte de opciones digitadas por el cliente (medición, control, grabación y tipificación de regreso de esfuerzos de contacto, elaboración de encuestas e informes de opciones seleccionadas). Generan los informes detallados que muestran la estadística de contestados, vistos sin contestar, no vistos, entre otros con acción de respuesta de agente virtual. Estos informes son evaluados en la elaboración de nuevas estrategias de cobro y quedan disponibles para conocimiento de la entidad



## Aplicativo de calidad y CDR Grabación de Llamadas:

Realiza la grabación del 100% de las llamadas entrantes y salientes siendo auditadas para la mejora continua por el departamento de calidad con monitores sistemáticos, al lado, susurro de apoyo al gestor, manejo de objeciones, con custodia de todas las llamadas generadas y analizando 4 tipos de llamadas a cada asesor:

- **Llamada entrante.**
- **Llamada salientes con titular.**
- **Llamada con tercero.**
- **Mensaje de voz.**

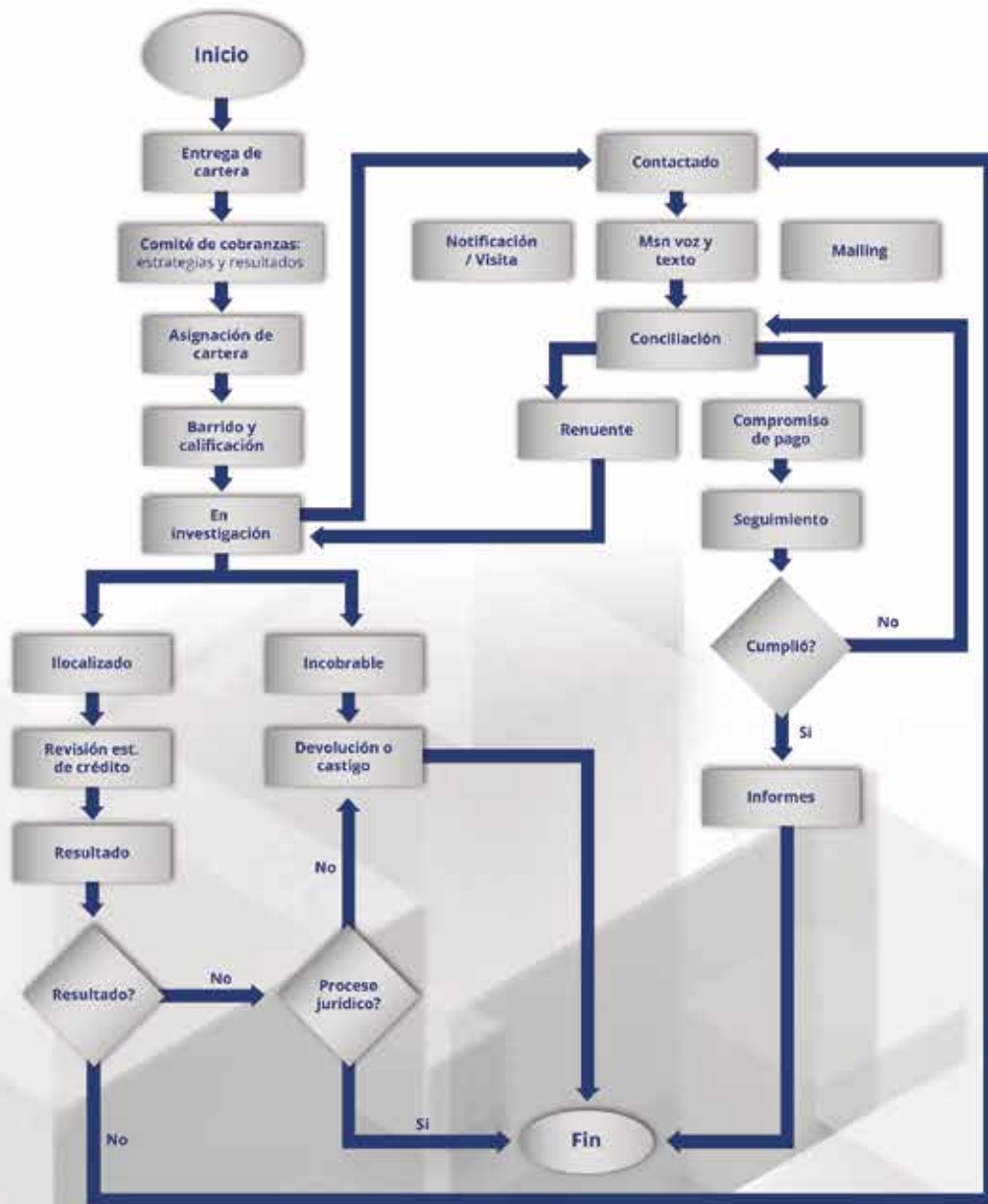
Para Análisis de las llamadas por gestor procedimentado en el Plan Carrera de TotalDatos (mejoramiento continuo), se capacita continuamente al trabajador haciendo Monitoreos sistemáticos, al lado, susurro de apoyo al gestor, manejo de objeciones, Escucha y envío de alertas por: Errores no críticos y errores críticos. Las Alertas llegan al supervisor del proyecto en línea para que haga la retroalimentación inmediata al gestor.

Mantenemos un aplicativo web diseñado In-House por nuestro depto. De Tecnología que lleva los registros, retroalimentaciones, y trazabilidad del trabajo que desarrolla el área de calidad. documentado en El manual de gestión de la calidad bajo la norma ISO.

Impresión de pantalla – Estado del monitoreo Software de Calidad TotalDatos

Impresión de pantalla - Software de calidad hoja de trabajo





Nuestros ingresos dependen de la recuperación efectiva de la obligación de ahí que los métodos de cobranza derivan del contacto con el titular, mediante las bases de datos suministradas y propias hasta conseguir su recuperación.

Diagnosticamos la cartera discriminando porcentualmente la expectativa de su recuperación según la contactabilidad.

Nuestra infraestructura



---

Sede principal Bogotá D.C / PBX 651 2320 Calle 89 No. 21 - 70  
[www.totaldatos.com](http://www.totaldatos.com)