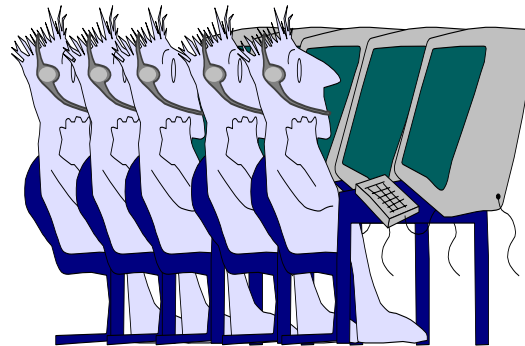


# Benchmarking de Indicadores del Mercado

(información extractada de la presentación Tablero de Control del  
Lic. Patricio Santiago del Banco Itaú Buen Ayre S.A. en la  
conferencia de CMS del día 11 de Junio)





## Benchmarking

---

- Banco "A" que opera en Argentina Multiproducto - Banca Minorista

<i>Promedio 2001</i>	
Mora	11,4%
Roll Rate 1	15,2%
Roll Rate 2	43,1%
Roll Rate 3	51,1%

- Banco "B" que opera en Argentina Multiproducto - Banca Minorista

<i>Promedio 2001</i>	
Mora	12,8%
Roll Rate 1	7,8%
Roll Rate 2	40,5%
Roll Rate 3	72,3%

La información fue suministrada por colegas del medio con finalidad academica. No pertenecen a ninguna de las entidades en que me he desempeñado.



## Benchmarking

---

- Producto Tarjeta de Crédito - Banco "C"- Todo el País- Banca Minorista

<i>Promedio 2001</i>	
Mora	11,7%
Roll Rate 1	9,1%
Roll Rate 2	35,8%

- Producto Tarjeta de Crédito - Banco "D" - Capital y GBA- Banca Minorista

<i>Promedio 2001</i>	
Roll Rate 1	5,6%
Roll Rate 2	32,9%
Roll Rate 3	47,1%



# Benchmarking

---

- Producto Cuenta Corriente - Banco "E"- Banca Minorista

<b>Cta.Cte</b>	
<i>Promedio 2001</i>	
Roll Rate 1	11,9%
Roll Rate 2	24,1%
Roll Rate 3	68,0%

- Producto Préstamo Hipotecario - Banco "E" - Banca Minorista

<i>Promedio 2001</i>	
Roll Rate 1	3,5%
Roll Rate 2	35,4%
Roll Rate 3	53,1%



# Benchmarking

---

- Tres Bancos USA - Mora Temprana - Banca Minorista

	<b>Conectados por Hora</b>	<b>Tiempo de convesación</b>	<b>% promesas tomadas</b>
Prestamo Personal	17,9	97,13	9,5%
Prestamo Hipotecario	22,9	71,12	27,2%
Tarjetas de Credito	31,8	59,09	22,1%

## Benchmarking

- Gestión Llamador predictivo (entrante y saliente) Mora Temprana - Banco USA- Banca minorista

<b>Item medido</b>	<b>valor</b>
Conectados por Hora	28
Persona Correcta contactada	4,91
Promesa de Pago por hora	4,42
Tiempo de conversación	77,03
Up Date time	45,68

- Gestión Llamador predictivo (saliente) Mora Temprana - Banco USA- Banca minorista

<b>Item medido</b>	<b>valor</b>
Conectados por Hora	29,7
Persona Correcta contactada	5,79
Promesa de Pago por hora	3,99
Tiempo de conversación	66,37
Up Date time	34,7



# Benchmarking

---

- Performance con Discador Predictivo

	ENTIDAD	IDLE Time	Talk Time	WRAP Time	Total
<b>INDICADORES Discador</b>	Servicios	9,20%	82,00%	8,80%	100,00%
<b>INDICADORES Discador</b>	Bancos / Financieras	4,89%	89,00%	6,11%	100,00%

- IDLE                   Tiempo esperando que ingresen llamados
- Talk Time            Tiempo de conversación
- Wrap Time           Tiempo de carga de datos en sistema

La información fue suministrada por colegas del medio con finalidad académica. No pertenecen a ninguna de las entidades en que me he desempeñado.



# Benchmarking

---

- Performance de llamadas entrantes.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	Q DE LLAMADAS INGRESADAS	Q DE LLAMADAS ATENDIDAS	Q LLAMADAS ABANDONADAS	Q MAX DE LLAMADAS EN ESPERA	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA
29 segundos	55340	50320 (91,47%)	4716 (8,53%)	9	162 segundos

La información fue suministrada por colegas del medio con finalidad académica. No pertenecen a ninguna de las entidades en que me he desempeñado.



# Benchmarking

---

- ESTOS INDICADORES REPRESENTAN EL PROMEDIO POR DIA POR OPERADOR PARA MEDIR SU EFICIENCIA -LLAMADOS PRODUCTIVOS

Financieras Bancos Acciones Productivas	%
Contacto Laboral	9
Contacto Familiar	21
Contestador Automático	17
Contacto Titular *	10
Mensaje / Otros	12
Pago no Procesado	9
Promesa de Pago	<b>22</b>
	<b>100</b>

\* No incluye Promesas de Pago



# Benchmarking

---

- ESTOS INDICADORES REPRESENTAN EL PROMEDIO POR DIA POR OPERADOR PARA MEDIR SU EFICIENCIA - LLAMADOS PRODUCTIVOS

Servicios Acciones Productivas	%
Contacto Laboral	8
Contacto Familiar	24
Contestador Automático	15
Contacto Titular *	8
Mensaje / Otros	24
Pago no Procesado	6
Promesa de Pago	<b>15</b>
	<b>100</b>

\* No incluye Promesas de Pago



# Benchmarking

---

- ESTOS INDICADORES REPRESENTAN EL PROMEDIO POR DIA POR OPERADOR PARA MEDIR SU EFICIENCIA - LLAMADAS IMPRODUCTIVOS

Financieras Bancos Acciones Productivas	%
Teléfono erróneo	9,3
Ocupado	10,7
No responde	80
	<b>100</b>

Servicios Acciones Productivas	%
Teléfono erróneo	48,8
Ocupado	2,5
No responde	48,7
	<b>100</b>