



Cómo implementar estrategias efectivas para la reducción de costos e incrementar ingresos

Es evidente que todas las industrias a nivel mundial están siendo afectadas por la crisis financiera actual, más aun cuando las constantes alertas e invasión de noticias financieras nos predisponen por lógica a ser más prudentes y tomar acciones ante un futuro próximo no muy optimista.

Los efectos están empezando a vivirse en el día a día del comercio local, cuando el consumidor promedio está siendo más prudente y selectivo con sus compras, evitando los gastos innecesarios con el objetivo en mente de tener recursos para afrontar la anunciada crisis.

Primero lo primero

De igual forma que el consumidor, los ejecutivos empresariales con más herramientas para análisis en sus manos están rediseñando sus estrategias comerciales para mantenerse a flote financieramente. Pero que sucede cuando no contamos con herramientas para análisis, controles internos de gestión (KPIs) ó sistemas de información gerencial, seguramente empezaremos por voltear a ver como estrategia inicial la reducción de costos que incluye recursos materiales y humanos, cuando realmente lo que necesitamos es saber primero si **¿nuestros ingresos y costos son realmente los que corresponden ó son solamente los que hemos podido registrar?, existen otros ingresos que aun no hemos registrado ó detectado?, tenemos costos de operación que estamos pagando de más?**

Pérdidas anuales no detectadas y medidas sobre algunas operadoras de telecomunicaciones en Centroamérica:

- ❖ **Entre 7% y 12% - cuando no tienen área de aseguramiento de ingresos.**
- ❖ **Entre 2% y 7% - con áreas de aseguramiento de ingresos (madurez <3).**

- Abako Group Consulting (2008)

De nuestra experiencia podemos confirmar que algunas operadoras de telecomunicaciones en Centroamérica previo a implementar áreas de aseguramiento de ingresos internamente presentaban un margen estimado de pérdidas no detectadas entre el 7% y 12% de sus ingresos anuales registrados, las cuales han sido detectadas, bloqueadas y monitoreadas, alcanzando aun márgenes actualmente entre 2% al 7% dependiendo del grado de madurez que cuentan sus áreas de control interno.



Las pérdidas que aun no hemos detectado podrían llegar a ser equivalentes a los ingresos totales de un mes de operaciones!!!



Evalúe su ciclo de ingresos y costos actuales

Desde muchos años atrás, el aseguramiento de ingresos ha sido implementado en las empresas de telecomunicaciones, energía, agua y la banca como uno de sus departamentos de control interno complementario a los de auditoría y seguridad (fraude), encontrando en ella un área de oportunidad muy importante que **en tiempos de crisis debe ser considerada como estrategia diferencial para incrementar ingresos y/o asegurar los ingresos actuales sin depender de los resultados de las ventas.**

Que es aseguramiento de ingresos

- ❖ Es el conjunto de acciones, controles y monitoreo sobre el ciclo de ingresos y costos con una visión integral del negocio.
- ❖ Es un Cambio de cultura empresarial, donde las “**pérdidas aceptables del negocio**” se transforman en mejoras continuas.
- ❖ El principal objetivo que busca el aseguramiento de ingresos es incrementar su rentabilidad.



¿Su empresa cuenta con los controles efectivos que aseguren el correcto flujo de ingresos y costos hasta su sistema contable?



¿Cómo obtener nuevos ingresos, sin ventas?

Algunos de los problemas y alertas más frecuentes que son atacados dentro del ciclo de ingresos y costos en una evaluación inicial de aseguramiento de ingresos son:

Estrategia de precios y promociones

- Actualización de precios en el sistema de facturación.
- Modificaciones incompletas de precios en los sistemas asociadas a nuevos productos.
- Lógica de tasación dentro de plataformas no adecuada.
- Vigencias de promociones o descuentos no actualizados en plataformas.

Ventas y mercadeo

- Productos con retorno inicial no recuperado.
- Comisiones sobre ventas inexistentes
- Devoluciones.

Activación de servicios

- Atrasos en el proceso de activación.
- Servicios activos sin cambios de estatus en el sistema de facturación.
- Clientes incorrectamente activados.

Planificación y operación de la red

- Diversidad tecnológica.
- Registros de facturación no generados o incompletos.
- Eliminación de registros no procesados.
- Pérdida de registros

Servicio al cliente

- Incumplimiento de Políticas internas.
- Abuso de empoderamiento por parte del gestor de servicio al cliente.
- Altos volúmenes de reclamos.

Facturación

- Información de clientes es inadecuada ó incompleta.
- Servicios activos sin cuentas de facturación.
- Generación de factura impresa incompleta.
- No se factura correcta y oportunamente el uso del servicio.

Cobranzas

- Falta de una clara política de cobranzas y crédito.
- Cortes por límites de crédito no adecuados.

Contabilidad

- No están siendo asentados todos los ingresos.
- No existe concordancia entre el sistema de facturación y el de contabilidad.

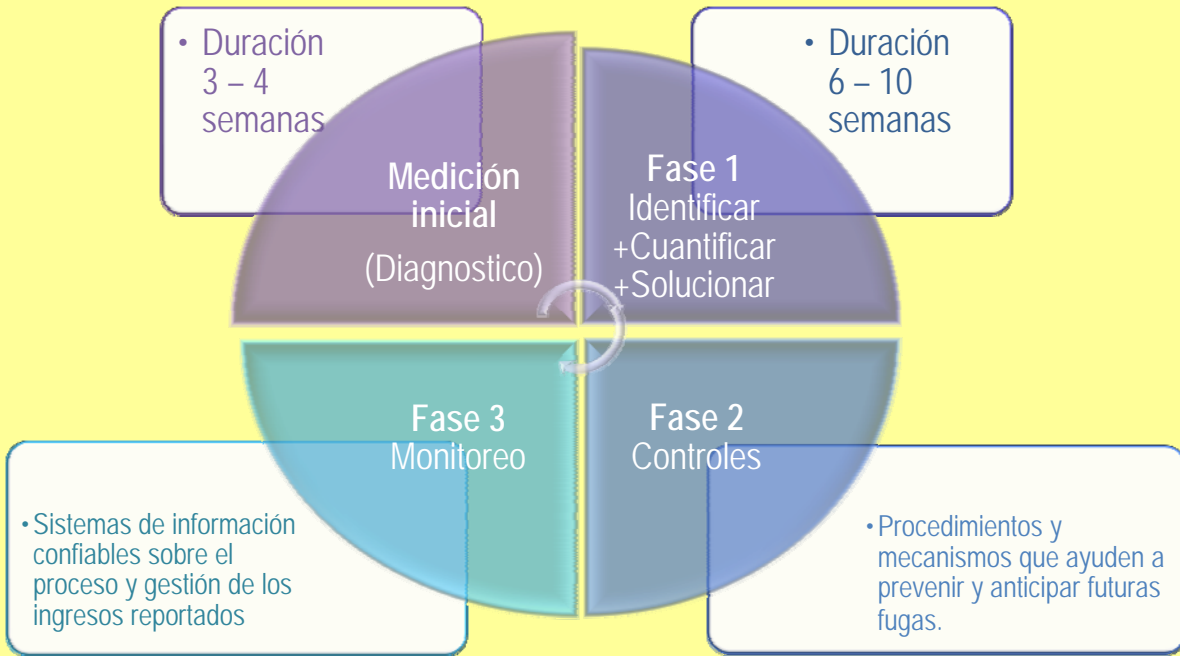


El 45% de las empresas en telecomunicaciones a nivel mundial no conocen sus pérdidas actuales.



Modelo de evaluación e implementación

En base a nuestra experiencia es conveniente iniciar con un modelo básico para la implementación del aseguramiento de ingresos adaptable a cualquier empresa que no cuenta con estos procesos. El siguiente modelo es una propuesta para obtener resultados cuantificables en forma rápida y de impacto financiero inmediato.



No permita que estas fugas de ingresos pongan en riesgo a su empresa durante una crisis financiera!!!



Abako group consulting, es un equipo de consultores profesionales con más de 18 años de experiencia en la industria de las *telecomunicaciones especializados en aseguramiento de ingresos y análisis de riesgos sobre procesos, tecnología, infraestructura, productos y servicios.

** Controles y procesos aplicables a cualquier otro tipo de industria.*

ASEGURAMIENTO DE INGRESOS Y DESARROLLO DE PROYECTOS EN TELECOMUNICACIONES

6ta. av. 11-77 Zona 10 Edificio Punto 10, Oficina 1F. Guatemala, 01010. Tel. 2269-6900 Cel. 5608-3413

Website: www.abakogroup.com Email: mmendez@abakogroup.com