

CASE

INTELIGÊNCIA EM COBRANÇA

Você pode ter maiores resultados de recuperação de crédito com soluções inteligentes de cobrança multicanal. Conheça como uma das maiores empresas de venda direta do mundo conseguiu recuperar 40% de capital inadimplente com uma solução reconhecida com o **prêmio ouro** na categoria Call Center/Contact Center pelo 23º Prêmio ABEMD.

SOBRE O CLIENTE

Com **131 anos de história** e considerada líder no mercado da beleza, o cliente conta com mais de **6 milhões de revendedoras** espalhadas por mais de **100 países**. No Brasil, mais de **1,5 milhão de pessoas estão vinculadas** à marca através da venda direta de produtos de beleza.



Faturamento:
cerca de 100 mil
pedidos por dia



Atuação no Brasil:
presente no país desde 1958, a
empresa é pioneira na venda direta
de cosméticos no mercado nacional



Receita anual:
mais de US\$ 11 bilhões

OS PRINCIPAIS DESAFIOS DO CLIENTE:

Contar com **soluções inteligentes** para as operações de cobrança;

Aumentar a **assertividade e a produtividade** do negócio;

Melhorar os **resultados e se manter no mercado** com competitividade;

Reduzir os custos relacionados à telefonia;

Melhorar a higienização e o **enriquecimento da base de dados**;

Criar uma **régua de interação multicanal** personalizada e inteligente.

SUPERANDO OS DESAFIOS:

A SOLUÇÃO CRIADA PELA ALGARTECH



Solução inteligente de cobrança multicanal que une tecnologia e inteligência de dados para aumentar a performance do negócio;



Uso de multicanais digitais (URA, Voicer, SMS, WhatsApp, Chat, Portal) e aplicação de Big Data para acionamento dos clientes com automação de entrega e retorno dos canais de comunicação;



Atuação junto aos revendedores inadimplentes com o objetivo de melhorar a eficiência operacional;



Previsão de comportamento do cliente por meio de técnicas sofisticadas de antecipação de ações;



Interface de análise de dados via painéis de controle, com segmentação de clientes e definição de régua de cobrança;



Portal próprio e parametrizável para negociação não invasiva;



Priorização do mailing para cobrar primeiro os clientes com maior propensão a pagamento;



Infraestrutura de servidores cloud, com backup, escalabilidade e redundância.

A EFICIÊNCIA COMPROVADA PELOS RESULTADOS



Redução no acionamento de contatos de **2,5 milhões** para **800 mil** com a implementação da solução;

Aumento do percentual de garantia de pagamento dos contatos efetivos, passando de **75% para 84%** com a solução de Inteligência em Cobrança;



Os custos totais relacionados à operação de cobrança reduziram, em média, **9,4% ao mês**, totalizando uma redução de cerca de **66,3% ao final do período de 7 meses**.

POR QUE IMPLEMENTAR A SOLUÇÃO DE INTELIGÊNCIA EM COBRANÇA?

Modernização do **atendimento com as automatizações** em URA.

Com o **auxílio de tecnologias, como Big Data e Analytics**, é possível tornar mais eficaz todo o processo de cobrança.

Com o atendimento baseado na **multicanalidade**, aumentam as chances de recuperação de crédito.

O uso de uma ferramenta preditiva aumenta a **produtividade do negócio**, visto que os **contatos** com maior propensão de pagamento são **direcionamentos com prioridade**.