



PERSONALCOB
RECUPERAÇÃO COM EXCELENCIA

Personalcob Aumenta Produtividade
de Cobrança na Rua e no Contact
Center com Altitude uCI



 **altitude**

Personalcob Aumenta Produtividade de Cobrança na Rua e no Contact Center com Altitude uCI



PERSONALCOB
RECUPERAÇÃO COM EXCELENCIA

A Personalcob é uma empresa de prestação de serviços financeiros na área de recuperação de carteiras de crédito, provida de estrutura e tecnologia de ponta, com grande capacidade de absorção e com um diferencial inovador: Negociadores Externos, com amplo conhecimento e experiência na gestão de créditos de grandes bancos. A empresa surgiu em 2009 com o compromisso de se diferenciar das demais empresas de recuperação de créditos, sendo pioneira no trabalho com negociações presenciais com o cliente. Atualmente conta com 480 posições de atendimento e seis cobradores externos.

O desafio

A Personalcob surgiu de uma necessidade no mercado brasileiro de se criar uma forma de recuperar crédito com qualidade, unindo o lado humano e tecnologia. Inicialmente, o trabalho da empresa era feito de forma manual, com um contato limitado à telefonia, sem qualquer tipo de inteligência na forma de atuar. Em cinco anos de existência, a empresa de cobranças saltou de 15 funcionários para 500, aumentando cada vez mais seus desafios. Neste contexto, foi preciso buscar uma nova tecnologia que fosse mais robusta e que lhe desse condições de melhoria de gestão para acompanhar o seu crescimento, trazendo uma condição diferenciada dos seus concorrentes no mercado.

“A solução Altitude trouxe para nós alguns diferenciais que buscávamos no mercado. Inicialmente, colocamos o discador potentíssimo da Altitude”

Benigno Corrêa,
Sócio-Proprietário da Personalcob

“A solução Altitude trouxe para nós alguns diferenciais que buscávamos no mercado. Inicialmente, colocamos o discador potentíssimo da Altitude”, disse Benigno Corrêa, Sócio-Proprietário da Personalcob. “Sabíamos do potencial, analisamos as alternativas no mercado e não tivemos dúvida nenhuma em optar pela Altitude”.

Mais inteligência para campanhas de cobrança

A Altitude uCi tem causado grande impacto nas operações da Personalcob, agregando mais velocidade e inteligência em suas estratégias para campanhas de cobranças, além de cumprir regulamentações e melhorar a experiência do devedor durante toda a interação. Com o avançado algoritmo de discagem preditiva da Altitude, a empresa conseguiu aumentar o número de cobranças, aproveitando ao máximo o tempo dos agentes e direcionando o contato para a pessoa certa. Corrêa destaca que a otimização de campanhas e as funcionalidades de discagem estão no centro de todas as operações de cobrança, e ressalta: “Recuperação de crédito é: falar com mais clientes e fechar mais acordos. Você consegue falar com mais clientes se você tiver um produto no nível do que nós temos, que é o Altitude. Esse é o nosso diferencial!

Outra funcionalidade de destaque da ferramenta implementada pela empresa é o Altitude Door to Door, aplicativo móvel integrado com o contact center para conduzir operações externas de cobrança presencial. Com o aplicativo, foi possível fazer uma distribuição geográfica de acordo com as necessidades e área de atuação da Personalcob, além de simplificar a gestão das equipes de rua, dando a cada colaborador envolvido acesso, em tempo-real, a sistemas da empresa, o que garante o acesso a informação atualizada e otimização das operações.

“Com o apoio da Altitude, conseguimos montar um cronograma para que a nossa mudança não fosse drástica e não gerasse nenhum tipo de trauma às nossas operações”, disse Luciano Marques, Gerente de Operações. “Foi possível colocar a solução para funcionar sem nos prejudicar e ainda melhorar a nossa performance”, afirmou.

Perfil do Cliente

- Empresa de prestação de serviços financeiros focada em recuperação de crédito
 - Total de 500 colaboradores.
 - Diferencial: trabalho realizado a partir da união da tecnologia de ponta com equipe especializada.
 - Pioneira no trabalho com Negociadores Externos, com amplo conhecimento e experiência na gestão de créditos de grandes bancos.
-

Perfil do Projeto

- Introduzir tecnologia robusta capaz de melhorar a gestão das operações e acompanhar seu crescimento no mercado, trazendo condição diferenciada dos concorrentes
-

Tecnologia de ponta aumenta produtividade em 30% e supera meta estipulada

Com a implementação da ferramenta, a expectativa era de que poderiam aumentar a produtividade de suas operações em torno de 15 a 20%. No entanto, esta meta foi superada, atingindo a marca dos 30% e, com a

parametrização da ferramenta, a empresa acredita que podem aumentar ainda mais este número. Além disso, a tecnologia possibilitou 10% de redução no turnover, aumento do CPC (contato com a pessoa certa) de 21% e crescimento do “alô” humano de 45%.

As operações dos agentes de rua também ganharam com o uso da solução. Do ponto de vista da gestão das equipes externas, a aplicação permitiu, a partir do contact center, monitorar a localização e a performance de cada cobrador, de cada equipe e de um conjunto de equipes numa determinada geografia. Como esta informação surge integrada com a informação de outros canais de interação e de cada cliente é possível perceber melhor as dinâmicas do negócio e detectar oportunidades de melhoria, aumentando as taxas de sucesso refletidas em maiores montantes recuperados.

“Desenvolvemos junto com a Altitude não só um tratamento de fornecedor, mas uma cumplicidade de parceiros, onde nós procuramos mostrar o que é esse mercado e qual a necessidade dele e a Altitude, de maneira ágil, procura nos atender. Esta parceria é muito boa, pois a Altitude está sempre presente, fator fundamental para o nosso negócio”, ressaltou Corrêa. “Sabemos que a tecnologia é que vai propiciar um crescimento maior e com qualidade para as empresas desta área e colocar o seu escritório no estado da arte da tecnologia vai ser um diferencial de sobrevivência para o seu escritório e, ao mesmo tempo, satisfação para o seu cliente”, acrescentou.

A empresa, que reconhece a capacidade e flexibilidade da solução Altitude para acompanhar seu constante crescimento no mercado brasileiro, já pensa, em um futuro próximo, agregar novos serviços, como o whatsapp, email, SMS e o portal de voz.

Benefícios ao Negócio

- Aumento da produtividade em 30%
- Redução do turnover de 10%
- Crescimento do CPC de 21%
- “Alô” humano cresceu em 45%
- Estrutura unificada e Informações gerenciais padronizadas
- Visualização gráfica da distribuição da carteira para cobrança de rua
- Cobrança externa mais personificada e rotas mais inteligentes
- Aumento em escala e produtividade

Perfil da Solução

- Discador Preditivo Altitude
- Altitude Door to Door

Personalcob
Rua Barão de Itapetininga, 93
8º andar, cj. 806
São Paulo/SP
Fone: 11 3566.6500
Fone: 0800 721.0145
contato@personalcob.com.br
www.personalcob.com.br

Altitude Software
Rua São Tomé, 86, 14º andar, Vila Olímpia
São Paulo - SP - 04551-080
Brasil
Tel. +55 11 3841 7100
faleconosco@altitude.com
www.altitudesoft.com.br