

COMO AUMENTAR SEUS  
SERVIÇOS DE **GESTÃO DE**  
**CRÉDITO** AO FORNECER  
UMA EXCELENTE  
**EXPERIÊNCIA DE CLIENTE**

# INTRUM JUSTITIA MELHORA SEU ROI COM A SOLUÇÃO ALTITUDE



O Grupo Intrum Justitia é a empresa líder na Europa em Serviços de Gerenciamento de Crédito (CMS). A Intrum está comprometida em melhorar o fluxo de caixa e a lucratividade de seus clientes - de informações de crédito a serviços de contabilidade de vendas, lembretes, cobrança de contas a receber pendentes e dívidas adquiridas. O grupo está presente em 22 países e emprega 3.400 pessoas.

  
HQ  
em Haia

  
300  
funcionários

  
9.000  
empresas

## ONDE COMEÇAMOS

Este importante projeto foi realizado em três fases: o pré-estudo, o design e a produção. "O consultor de implementação foi comways.eu, um parceiro de longa data da Altitude na região do Benelux", explica Fabien Frenay, Country Manager da Altitude no Benelux. O objetivo principal do projeto era redesenhar todo o processo de cobrança integrando uma série de aplicações utilizadas pelos agentes.



"Os gerentes e os executivos adoram o sistema e também temos um feedback muito bom das operações. Não temos nada menos do que a funcionalidade que definimos. O departamento de TI ficou impressionado com a maturidade do produto Altitude: a interface amigável é um recurso muito importante para nós. A escolha pela Altitude também é estratégica por possuir conhecimento do mercado de gestão de crédito. O uso de todos os recursos do Altitude Xperience Engagement em combinação com as prioridades e habilidades proporcionou à Intrum Justitia grandes melhorias de desempenho."

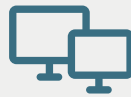


**Erik Vrieling - Gerente Regional de Projetos de TI, Intrum Justitia Holanda**

## O QUE ALCANÇAMOS



De nove a um único aplicativo de interface de usuário



Os agentes usam 7 telas em vez de 40



Tempo de treinamento reduzido de um mês para um dia



Os agentes realizam cerca de 33% mais chamadas todos os dias, de uma média de 4.000 até 6.000 chamadas por dia



A duração média da chamada foi reduzida de 3 minutos e 30 segundos para 2 minutos e 45 segundos



Os empresários têm autonomia para configurar novos scripts em poucos dias, já que nenhuma programação ou habilidades de TI são necessárias



Os gerentes podem controlar e monitorar os agentes com mais eficácia



Os gerentes podem controlar e monitorar os agentes com mais eficácia



"Quando temos um novo cliente de terceirização, deixamos de conectá-lo à plataforma Cisco e passamos a usar o Altitude, pois é mais rápido de implementar, confiável e oferece mais recursos para controlar e monitorar as operações."



**Erik Vrieling - Gerente Regional de Projetos de TI, Intrum Justitia Holanda**

## CONTATOS