



**LOJAS MARISA INTERNALIZA
OPERAÇÃO DE COLETA,
MELHORA EFICIÊNCIA E
REDUZ CUSTOS**

marisa



A EMPRESA

Lojas Marisa é a maior rede de lojas de varejo especializada em moda feminina do Brasil, com 340 lojas em funcionamento no país. A Lojas Marisa também oferece crédito ao consumidor e serviços financeiros vinculados ao cartão de crédito próprio (private label). Nesse contexto, a base de clientes cresceu significativamente, passando de aproximadamente R \$ 500 milhões em dezembro de 2007 para R \$ 520 milhões no primeiro semestre de 2012. Neste semestre, a base de cartões Marisa registrou 8,2 milhões de contas e mais de 9,5 milhões de cartões em todo o Brasil.



Fundada em 1954 com a missão de vender roupas de qualidade a preços acessíveis



Maior rede varejista de moda feminina brasileira com mais de 90 milhões de peças vendidas



A rede conta atualmente com 340 lojas em todo o Brasil



Mais de 100 milhões de clientes por ano passam pelas lojas

TRANSIÇÃO PARA COLEÇÕES DE DÍVIDA IN HOUSE COM AS SEGUINTE OBJETIVAS:

- ▶ Reduza o tempo de rolagem da dívida
- ▶ Diminuir custos com posições de atendimento (PAs) e telefonia
- ▶ Reduza a quebra do contrato do cliente
- ▶ Aumenta a negociação
- ▶ Centralização do cliente, tratando-os como únicos



Após a implantação das soluções, percebemos uma redução de 45% nos custos em relação ao aluguel da estrutura de cobrança externa e já conseguimos reduzir em 55% os gastos com telefonia. Atualmente, 100% dos clientes são contatados e, por isso, aumentamos a eficácia dos acordos. 60% dos clientes com 5 dias de atraso resgatam a dívida em até 2 dias - **Emilio Augusto Vieira, gerente de cobrança da Lojas Marisa**





EXCELENTES RESULTADOS EM DOIS MESES

Em março de 2008, a rede de lojas adquiriu as soluções Altitude Software, estruturou a Central de Negociação, além de selecionar e treinar os agentes de cobrança. A operação de coleta interna teve início em junho de 2008 com 30 postos de atendimento. Após dois meses de uso da solução Customer Interaction Management, Altitude Xperience, combinada com a plataforma de comunicação Altitude vBox, a avaliação da solução superou as expectativas da empresa e mais 30 posições foram agregadas. A segunda expansão ocorreu em dezembro de 2008 com mais 30 posições de atendimento. Atualmente, Marisa possui 90 cargos.

A SOLUÇÃO

Com o pacote de software Altitude Xperience é possível desenvolver filtros de contato por estratégia, definir prioridades de discagem e determinar taxas de importância para cada ação. A solução também permite a visualização dos resultados das ações por meio de uma interface web, criando formas para que as campanhas de saída de crédito e cobrança sejam segmentadas automaticamente. Além disso, é possível criar grupos apropriados de agentes para atender às necessidades e perfis de clientes específicos.

Por outro lado, a solução de telefonia IP, baseada em software e plataforma aberta, mistura as funcionalidades de um contact center multimídia com as vantagens de uma rede IP. As duas soluções combinadas auxiliam a Lojas Marisa a monetizar, automatizar e agilizar todo o processo de gerenciamento de cobrança de dívidas e campanhas de telemarketing.

BENEFÍCIOS DE NEGÓCIO

A solução maximiza a produtividade do agente, é altamente flexível e permite que as empresas se adaptem rapidamente a novas realidades. E ainda oferece muitos benefícios por um baixo custo de instalação e operação

a operação é 100% monitorada, o que nos permite ter mais controle e agilidade. Além das melhorias para a empresa e para o cliente, por podermos oferecer um contato diferenciado, onde o cliente é considerado único, também promovemos o desenvolvimento social por meio da empregabilidade nas regiões onde a rede atua.

O QUE ALCANÇAMOS

Desde o início, a Lojas Marisa pode medir os resultados obtidos com a utilização das soluções da Altitude Software. A perda na base de clientes caiu de 8,4% para 2,15% entre 2007 e o primeiro semestre de 2012. Houve redução de custos, melhorias significativas na receita da empresa e na eficiência do processo de cobrança. Além disso, a empresa contribuiu para o desenvolvimento social das regiões onde atua.

“ After implementing the solutions, we noticed a 45% reduction in costs compared to the rental of the external collection structure and we have already been able to reduce 55% of telephone expenses. Currently, 100% of customers are contacted and, for this reason, we increase the effectiveness of the agreements. 60% of customers with 5 days of delay take out the debt in up to 2 days - **Emilio Augusto Vieira, collection manager of Lojas Marisa** ”



APOSTA NO FUTURO COM MAIS TECNOLOGIA E MELHOR GESTÃO

“ O sucesso desta operação se deve à competência e seriedade da Marisa e à rapidez e agilidade do nosso parceiro Altitude Software. ”
(Emilio Augusto Vieira (Pitico), gerente de cobrança da Lojas Marisa)

Os próximos passos da parceria já foram definidos. Segundo o executivo, a Lojas Marisa pretende manter a performance, implantar mais tecnologia em sua infraestrutura, adotar estratégias mais dinâmicas e motivar ainda mais seus colaboradores.

CONTATOS

Lojas Marisa

Tel: +55 11 2104-8000
www.marisa.com.br
emilio.neto@marisa.com.br

Altitude Software

Tel: +55 11 3841-7100
www.altitude.com
faleconosco@altitude.com