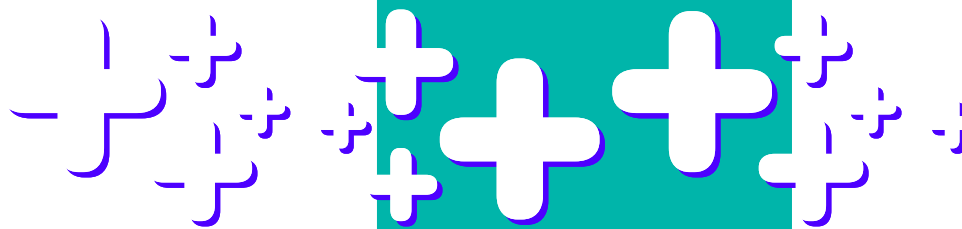


ATENÇÃO

Cobrança Digital

Estratégias centradas no cliente
para recuperar o portfólio vencido



Conteúdo:

1. Cobrança em tempos difíceis
2. Liberando o poder do digital
3. Tecnologia centrada no cliente
4. Especialistas em cobrança e CX
5. Histórias de Sucesso

Página

01
02
03
04
05



ATENÇÃO

Cobrança em tempos difíceis



Para promover **estratégias de recuperação econômica**, deve-se levar em conta que **os consumidores enfrentam dificuldades para pagar suas contas**:

Mais de **28%** dos clientes têm pelo menos **uma dívida em cobrança**.

Nos próximos **18 meses**, de um terço a mais da **metade dos consumidores** terão dificuldades para atender às suas necessidades.

Fonte: CFPB e McKinsey.

Na área de recuperação de **dívidas em atraso**, muitas organizações têm optado por **cobranças digitais centradas no cliente**, que buscam interações efetivas, colaborativas e transparentes por meio de **canais digitais** em seu processo de cobrança, oferecendo **oportunidades personalizadas** para encontrar soluções benéficas a todos.

Esse modelo tem se mostrado eficaz na manutenção da **estabilidade do negócio**, considerando **as necessidades dos consumidores**.

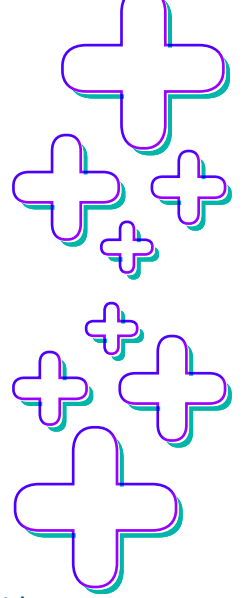
Oferecer uma **Experiência do Cliente** completa e personalizada no processo de **cobrança** de dívidas leva a:



Fonte: McKinsey.

ATENÇÃO

Liberando o poder do digital



Para se conectar com os clientes, você precisa seguir os passos deles. Com cada vez mais consumidores organizando suas compras e dívidas por meio dos **canais digitais**, os processos de cobrança devem seguir esse caminho:

Os clientes contatados via **canais digitais** efetuam **mais 12% de pagamentos** do que os contatados através de meios tradicionais.

Fonte: McKinsey.

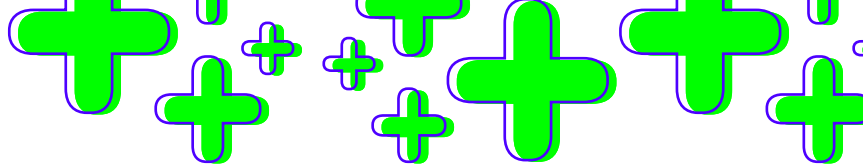
Além disso, o aumento da taxa de pagamento não é a única vantagem. Uma **estratégia de cobrança digital focada na experiência do cliente** permite incorporar **tecnologias que otimizam resultados**, tanto para consumidores quanto para empresas.

As inovações mais úteis neste campo são a **Inteligência Artificial** e a **Ciência de Dados**, pois permitem a criação de uma **estratégia dinâmica** baseada na análise inteligente do **comportamento do cliente**, **padrões de consumo** e **possíveis respostas**:



Apenas entrar em contato com os clientes por meio de seus **canais preferidos** pode aumentar a **taxa de pagamento em até 10%**.

Fonte: McKinsey.



Tecnologia centrada no cliente

Com a infraestrutura de tecnologia certa, as organizações podem prever ações, automatizar tarefas repetitivas e, com a intervenção do toque humano, levar os clientes a não apenas pagar seu saldo devedor, mas também a reativar seu crédito e maximizar seu valor:



A promoção dessas inovações nas áreas de cobrança resulta em:

Cobranças otimizadas em momentos críticos do ciclo econômico.



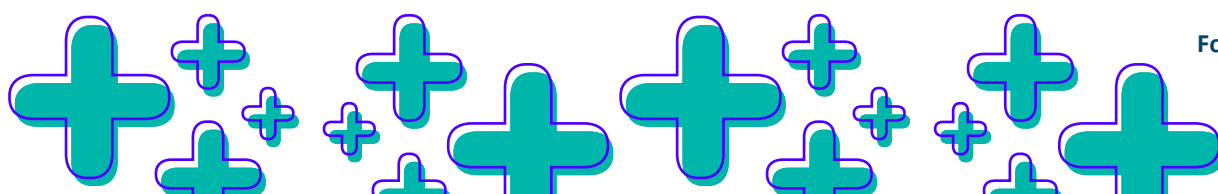
Fidelização e relacionamento de longo prazo com clientes.



Experiência do cliente mais ágil e completa.



Menor risco de não conformidade.



ATENTO

Especialistas em cobrança e CX

Para ajudar as organizações a gerenciar os processos de recuperação de crédito com os mais altos padrões e as melhores tecnologias do mercado, na Atento oferecemos **soluções completas de cobrança com foco na experiência do cliente**:



Cobranças B2B

Gerenciamos cobranças de empresas, negociamos a melhor solução e mantemos os clientes ativos.

Primeiras Cobranças Digitais

Reunimos funcionalidades e KPIs em uma única plataforma para recuperações rápidas e gerenciamento simplificado.

Cobranças Tardias

Oferecemos alternativas, rastreamento e insights em uma única plataforma para resolver com eficiência os casos tardios.

Definimos **estratégias de cobrança** com base nos perfis de cada cliente, estabelecemos **contato**, acompanhamos o usuário em toda a **sua jornada** e chegamos a acordos eficientes com **acompanhamento personalizado**, assim conseguimos:

+40% prometem pagar

+60% dos pagamentos recebidos

Ativação de **100%** da base total de devedores

Redução significativa na taxa de cancelamento.

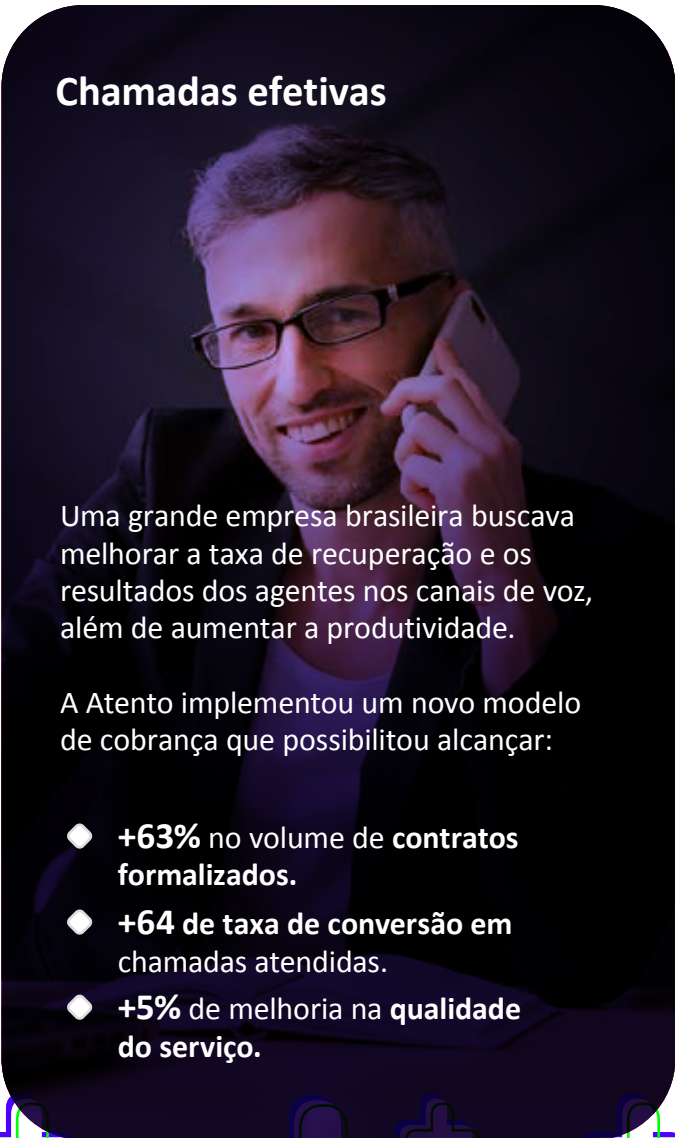
Incorporação de **agentes especializados** em telecobrança.

Histórias de sucesso

Oferecemos serviços abrangentes focados em alcançar **altas taxas de conversão**, melhorar seus KPIs e **manter o relacionamento com seus clientes a longo prazo**.

Aqui estão alguns **dos resultados com os quais estamos entusiasmados**:

Chamadas efetivas

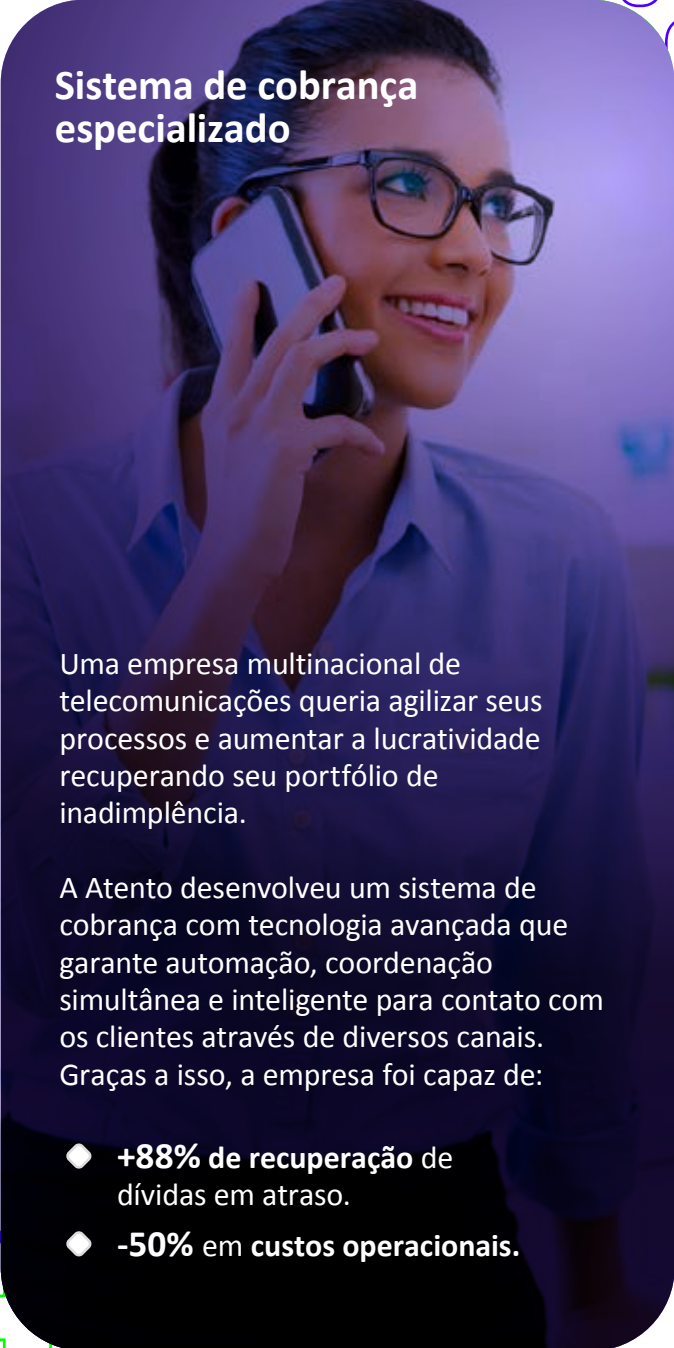


Uma grande empresa brasileira buscava melhorar a taxa de recuperação e os resultados dos agentes nos canais de voz, além de aumentar a produtividade.

A Atento implementou um novo modelo de cobrança que possibilitou alcançar:

- ◆ **+63%** no volume de **contratos formalizados**.
- ◆ **+64** de taxa de conversão em chamadas atendidas.
- ◆ **+5%** de melhoria na **qualidade do serviço**.

Sistema de cobrança especializado

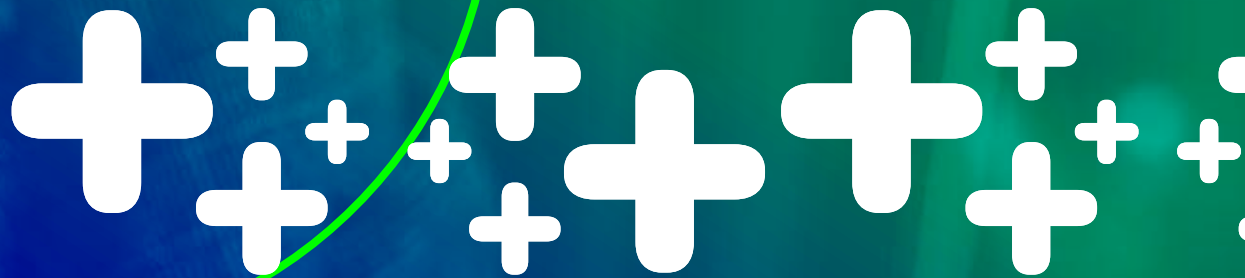


Uma empresa multinacional de telecomunicações queria agilizar seus processos e aumentar a lucratividade recuperando seu portfólio de inadimplência.

A Atento desenvolveu um sistema de cobrança com tecnologia avançada que garante automação, coordenação simultânea e inteligente para contato com os clientes através de diversos canais. Graças a isso, a empresa foi capaz de:

- ◆ **+88%** de recuperação de dívidas em atraso.
- ◆ **-50%** em custos operacionais.

ATENTO



Entre em contato conosco para transformar sua estratégia de cobrança e melhorar seu relacionamento com seus clientes:

 www.atento.com/pb/

 **Technology**
with human touch
