

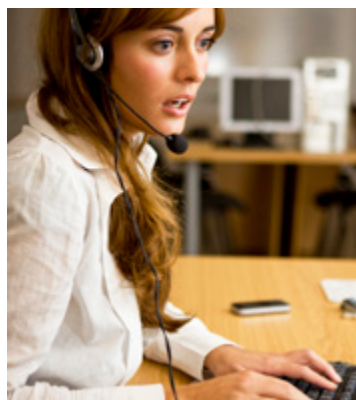
Produto

- Aspect® Unified IP®
- Licenças blended (outbound e inbound)
- Sistema de URA com TTS
- Gravação Full
- Front-end
- Aspect LYRICall™
- Integração com CRM e relatórios Web

Resultados:

- Aumento de 84% na capacidade de atendimento outbound
- Aumento do índice de acerto na classificação de chamadas para os contatos não entregues

RR Cobrança



“O desafio que levamos para a Aspect foi superado!”

Mariângela Rocha
Diretora Adm. e de Infra
Estrutura

A Empresa

A RR Cobrança é uma empresa de recuperação de créditos em atraso e figura entre as 10 principais empresas do setor. Está no mercado há 12 anos e no triênio 2009-2010-2011, obteve um crescimento de faturamento na ordem 1.163% e de 350% no número de posições de atendimento, sendo apontada pela consultoria Deloitte e pela Revista Exame PME como a empresa que mais cresceu no Brasil, entre 2010 e 2012. Tem como clientes os principais players do mercado financeiro, de seguros e de telecomunicações.

Os desafios

Um dos principais desafios da empresa era o de dobrar a capacidade de eficácia das suas operações outbound (capacidade de encontrar e conseguir falar com o cliente inadimplente) e também o de otimizar o registro e a identificação das marcações dos contatos não entregues (caixa postal, ocupado e etc.).

Anteriormente, a RR Cobrança, mesmo apresentando excelentes resultados junto aos seus clientes, utilizava um discador mais simples que, segundo a visão crítica dos seus executivos, não atingia a performance que julgavam ser a necessária e a mais adequada para o negócio. Os agentes de cobrança da empresa permaneciam muito tempo ociosos e o retorno dos acordos feitos com os clientes estavam abaixo do que esperavam. Além disso, necessitavam de uma ferramenta que pudesse lhes oferecer um grande suporte, de maneira que a liderança da RR estivesse absolutamente tranquila para expandir os negócios da empresa de forma sólida, conquistando, assim, novos clientes de maneira sustentável.

“Aliamos a inteligência da nossa área de estratégia com uma plataforma robusta de discagem e controle.”

*Fabio Ruiz e Maristela Rocha,
Controladores da Empresa*

A Solução

Em meio a esse cenário, a RR Cobrança entrou em contato com o parceiro AHEAD-UC para implementar as ferramentas Aspect, que a empresa já conhecia pela sua capacidade de entregar uma tecnologia diferenciada em detecção de voz. A empresa de recuperação de crédito precisava de uma ferramenta robusta que trouxesse, ao mesmo tempo, facilidade de manuseio e controles inteligentes de produtividade para suas operações, que



“A Aspect foi fundamental no processo para unificar nosso know how em cobrança.”

**Marcio Durães,
Diretor de Operações**

aliados ao excelente processo de score mantido pela área de planejamento estratégico interno da RR, assim como a alta qualificação das suas equipes de cobrança, puderam proporcionar aos seus clientes grande performance em recuperação.

Dessa maneira, a AHEAD-UC implementou na RR um piloto da ferramenta Unified IP, por um mês, para que a empresa pudesse testar a qualidade e eficiência do produto.

As capacidades outbound da Aspect ajudaram a RR Cobrança a maximizar as oportunidades de receita, a reduzir a inadimplência e a baixar a incidência dos erros de entrada. A ampla gama de capacidades das soluções da Aspect confere autonomia aos agentes de cobrança e acelera os tempos de resposta, além de aumentar a produtividade e reduzir os custos, melhorando a satisfação do cliente final, possibilitando que o agente entre em operação mais rapidamente.

Os Resultados

Já no primeiro dia da implantação da ferramenta, a performance da Aspect foi quase 5 vezes superior comparada a plataforma utilizada anteriormente, proporcionando um crescimento de 375% na geração de acordos, ou seja, a elevação do faturamento por posição de atendimento foi expressivo. Isso porque o agente de cobrança está sempre em ligação, já que o cliente é localizado mais rapidamente.

Desta maneira, a RR Cobrança expandiu suas carteiras junto aos clientes existentes e conquistou novos, passando a ampliar seu portfólio. O desempenho da ferramenta Aspect, aliado ao processo de inteligência estratégica já existente nas suas áreas internas, colocou a RR em destaque perante os seus concorrentes em todos os segmentos em que a empresa atua.

Outro ponto que mereceu destaque foi a grande melhora de performance na capacidade de atendimento outbound. Antes de utilizar a ferramenta da Aspect, a porcentagem de ligações atendidas pelos clientes devedores era de 12,5% e, após a implementação, atingiu 23% — um aumento de 84%.

“Já atuei com diversos discadores, a Aspect me surpreendeu.”

**Claudio Gameiro,
Diretor de Operações**

Sede Corporativa Leste
300 Apollo Drive
Chelmsford, MA 01824
+(1) 978 250 7900 office
+(1) 978 244 7410 fax

Sede Corporativa Oeste
2325 E. Camelback Road,
Suite 700
Phoenix, AZ 85016
+(1) 602 282 1500 office
+(1) 602 956 2294 fax

Europe & Africa Headquarters
2 The Square, Stockley Park
Uxbridge
Middlesex UB11 1AD
+(44) 20 8589 1000 office
+(44) 20 8589 1001 fax

**Asia Pacific & Middle East
Headquarters**
8 Cross Street
25-01/02 PWC Building
Singapore 048424
+(65) 6590 0388 office
+(65) 6324 1003 fax

Sobre a Aspect

A Aspect é a única empresa de software com uma plataforma totalmente integrada de soluções para interação e otimização da força de trabalho, voltada para contact centers em todo o mundo, que necessitam gerenciar pessoas, processos e pontos de contato em uma era na qual o contact center é o novo centro de experiência do cliente. Para mais informações, visite www.aspect.com/pt.

