

# Otimização de atendimento

para os setores de  
Cobrança e Crédito





## Cliente do segmento de cobrança e crédito



**Desafio:** aumento de receita através da otimização dos processos de atendimento.



**Solução proposta:** implementação da ferramenta de STT e Analytics com Inteligência Artificial para avaliação do processo de atendimento multicanal e melhoria da experiência dos clientes no processo de fechamento de acordos.



**Resultados obtidos:** incremento de 18,5% na conversão de pagamentos nos canais de atendimento, ocasionando 21,3% de aumento de receita total em um período de 6 meses.





## Cenário



Uma grande empresa que opera nos segmentos de cobrança e crédito buscava uma forma de otimizar seus processos de atendimento e gerar mais negócios.

Após um longo processo de pesquisa de mercado decidiu adotar uma solução de Speech Analytics para otimizar, monitorar e treinar melhor suas operações.





## Desafio de Negócio



O principal desafio era o **aumento de receita sem comprometer a qualidade das operações**, que era um dos diferenciais da companhia.

A otimização dos processos de atendimento era a peça-chave para que a empresa pudesse **atingir seus objetivos de negócio e manter-se competitiva no mercado em que atua.**





## Solução Proposta



Implementação de uma solução robusta de **Speech to Text e Speech Analytics** para avaliação de todo o processo de atendimento multicanal foi o caminho adotado para identificar falhas de script, no processo de negociação e na capacitação dos seus operadores de cobrança.

O HVoice foi a solução escolhida pela empresa **contribuindo para que o processo de atendimento se tornasse mais fluido, com monitoria automatizada com o uso de IA**, além de gerar insights para melhorar a qualidade do treinamento e feedback para os operadores, que antes não era possível de forma escalável. Como por exemplo, identificar as principais objeções durante a negociação com o cliente e criar técnicas para contorná-las e o que fazer para fechar mais contratos.





## Resultados



A empresa conseguiu através do HVoice a **melhoria e um aumento significativo da experiência de atendimento dos clientes** em atividades de venda direta, além das suas negociações junto aos clientes devedores se tornarem mais efetivas.



**Incremento médio de 18,5% na conversão nos canais de atendimento ativo ou receptivo.**



**Aumento de 21,3% na receita total em um período de 6 meses.**



Fale conosco e saiba como o  
**HVoice** pode ajudar a melhorar a sua operação de atendimento.

**ENTRE EM CONTATO**

**CONECTANDO**  
Dados, Pessoas e Tecnologia

