



COMENTÁRIO DE DESEMPENHO 1T – 2020

COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

Desde sua fundação em 2009, a Flex se destacou no segmento de Gestão de Relacionamentos, entre as empresas prestadoras de serviços e seus clientes, como sendo ágil, flexível e inovadora, pois sempre teve como principal objetivo garantir a melhor experiência para os consumidores e melhor serviço para seus clientes. Num tempo em que as tecnologias e ferramentas digitais estão transformando rapidamente o ambiente de relacionamento entre as empresas, marcas e pessoas, as organizações reconhecem na experiência do consumidor um elemento importante para a geração de resultados robustos e sustentáveis. Acreditando nesse diferencial, e diante de um cenário de intensa adoção digital, desde 2015, a Companhia vem evoluindo profundamente para tornar-se cada vez mais competitiva e sustentável, incluindo em suas competências e portfólio de produtos e serviços, soluções inovadoras e adequadas ao novo momento do mercado. As ações realizadas durante o ano de 2019 contribuíram para a definição de um novo modelo de negócio que se materializou no começo de 2020 com um novo desenho corporativo onde os negócios de BPO, CX Design (desenho e inteligência de jornadas e experiências do consumidor) e Tecnologia assumem identidades distintas, porém absolutamente complementares. A Marca Flex BPO abriga as operações de prestação de serviço relacionados a Contact Center e Cobrança e todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela Companhia, incluindo plataformas cloud para gestão de relacionamentos, passam a ser gerenciados e comercializados sob a nova entidade Code7. A empresa também anuncia a criação de uma nova unidade de negócios voltada exclusivamente à oferta de CX Design, concentrando todas as atividades de inteligência competitiva, Advanced Analytics e a construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores. Completando esse novo modelo, uma nova entidade corporativa, batizada de CONNVERT, passa a ser a “consolidadora estratégica” responsável pela gestão e alinhamento entre as unidades. A constituição da Code7 marca um passo evolutivo fundamental para a companhia que, partindo da intensificação da utilização da tecnologia nas operações e um redesenho da estrutura com foco no desenvolvimento e oferta de tecnologia digital, passa a dar ainda mais prioridade para oferta de produtos e serviços digitais em plataforma SaaS (Software as a Service) para o mercado de empresas que não terceiriza suas atividades de gestão de relacionamentos (um mercado duas vezes maior que o mercado de BPO). Além disso, com a formação da Code7, a Companhia realinha suas competências e ativos de desenvolvimento para soluções escaláveis e de SaaS para o mercado geral de soluções de gestão de relacionamento através de uma nova estrutura de canais de distribuição voltados para o crescimento escalável e potencialmente exponencial, habilitando a companhia para o crescimento no mercado de tecnologia com produtos e soluções inovadoras para todos os segmentos de gestão de relacionamento. Com isso, o diferencial de produtos e serviços end-to-end destinadas ao relacionamento e engajamento dos clientes fica evidenciado na Connvert, com soluções que atendem desde o mercado tradicional de BPO, com inteligentes soluções humanas e digitais, até as empresas que não terceirizam seus atendimentos,

com produtos na modalidade SaaS, através de tecnologias on-premises ou plataformas cloud based. Esse posicionamento consolida a Connvert como a empresa mais flexível e inovadora do setor.

Nosso desempenho do trimestre foi sólido, apesar do efeito do Covid-19 em nossas operações e sua intensificação a partir de meados de março. A Companhia respondeu rapidamente a essa crise sem precedentes, abordando como prioridade proteger seus funcionários e empregos e apoiando os clientes.

Foram criadas diversas posições de trabalho remotos, instalação de pias, distribuição de máscaras e álcool-gel para toda a força de trabalho.

DESEMPENHO OPERACIONAL

COLABORADORES OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(quantidade de tele atendentes)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Quantidade de profissionais	11.228	11.231	12.549	-0,03%	-10,53%
Contact	7.814	7.535	9.153	3,70%	-14,63%
Recuperação de créditos	3.311	3.542	3.300	-6,52%	0,33%
Tecnologia	103	154	96	-33,12%	7,29%

A quantidade total de profissionais no 1T20 apresentou uma redução de 10,53% comparado ao 1T19. Essa redução concentrada em Contact, reflete principalmente a captura dos benefícios de maior eficiência e produtividade e processos, decorrentes dos investimentos que a companhia tem feito nos últimos anos em tecnologia e advanced analytics, que cada vez mais se materializam nas operações. O segmento de recuperação de crédito no 1T20 versus 1T19 teve um aumento de 0,33%, refletindo o aumento de clientes e volume dentro deste segmento. Destaca-se o aumento na

quantidade de pessoas no âmbito de tecnologia de 7,29% entre 1T20 e o 1T19, que esta alinhado com a diretriz estratégia da Companhia no aumento da atuação no segmento.

■ RECEITA POR COLABORADOR

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (R\$ / pessoa)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Contact	2.962	3.343	3.260	-11,38%	-9,13%
Recuperação de créditos	4.107	4.182	3.630	-1,78%	13,16%
Tecnologia	23.356	18.690	7.069	24,96%	230,38%

O segmento de Tecnologia apresentou um significativo aumento de receita por funcionário, fruto da natureza dos produtos de tecnologia os quais o crescimento não dependem do aumento do quadro de colaboradores, apresentando uma variação positiva de 24,96% com relação ao 4T19. No segmento Contact, a receita por colaborador reduziu em 11,38% no comparativo com o trimestre anterior refletindo o impacto da crise econômica financeira. Em Contact e Recuperação de Créditos, temos buscado aumento de produtividade decorrente do aumento da utilização de tecnologias como Big Data & Analytics, Bots, Machine Learning, Agentes Virtuais e URAS Cognitivas (Unidade de Resposta Audível), Discadores próprios e o Boleto digital, que melhoram a eficiência das operações sem deixar de realizar um atendimento humanizado, como é a expectativa dos clientes. Outro ponto a destacar é a participação da Flex em RFPS e prospecções para prestação de serviços e fornecimento de tecnologia para melhorar a Gestão do Relacionamento de empresas com seus clientes, reforçando sua imagem da Companhia como responsável por viabilizar a transformação digital de seus clientes

DESEMPENHO FINANCEIRO

RECEITA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Receita bruta	130.401	143.063	141.241	-8,85%	-7,67%
Contact	77.094	84.145	100.200	-8,38%	-23,06%
Recuperação de créditos	45.294	49.324	38.689	-8,17%	17,07%
Tecnologia	8.013	9.594	2.351	-16,48%	240,83%
Receita líquida	117.456	128.628	127.482	-8,69%	-7,86%
Contact	69.441	75.559	89.512	-8,10%	-22,42%
Recuperação de créditos	40.798	44.434	35.934	-8,18%	13,54%
Tecnologia	7.217	8.635	2.036	-16,42%	254,47%

Em virtude dos impactos da crise financeira e a necessidade de redução de posições de trabalho nossa receita de contact reduziu 8,85% neste trimestre em comparação ao trimestre anterior. O segmento de Recuperação de crédito vem sofrendo mais oscilações e quedas provenientes da situação macroeconômica, disponibilidade de crédito e desemprego no país. Em Tecnologia, tivemos uma redução de receita, contudo melhoramos a eficiência em termos de receita por operador.

CUSTOS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Receita bruta	130.401	143.063	141.241	-8,9%	-7,7%
(-) Deduções da receita	(12.945)	(14.435)	(13.759)	-10,3%	-5,9%
Receita líquida	117.456	128.628	127.482	-8,7%	-7,9%
(-) Custos operacionais	(84.466)	(90.700)	(92.498)	-4,1%	-8,0%
Pessoal	(73.172)	(78.063)	(79.465)	-6,3%	-7,9%

Serviços de terceiros	(10.633)	(11.596)	(12.870)	-8,3%	-17,4%
Outros custos	(661)	(1.041)	(163)	-36,5%	305,5%
Lucro bruto	32.990	37.927	34.984	-13,0%	-5,7%
Margem operacional	28,1%	29,5%	27,4%	(1,4) p.p.	0,7 p.p.
Custos com reestruturação	(2.851)	(1.417)	0		
Lucro bruto ajustado	35.841	39.344	34.984	-8,9%	2,4%
Margem operacional ajustada	30,5%	30,6%	27,4%	(0,1) p.p.	3,1 p.p.

Os custos no 1T20 tiveram uma redução de 4,1% em comparação ao 4T19 e 8,0% em relação ao 1T19 reflexo das ações que foram tomadas para aumento da eficiência e esforços de digitalização e automatização das operações.

CUSTOS COM PESSOAL: No comparativo com 4T19, houve uma redução no custo com pessoal, passando de R\$ 78,063 milhões no 4T19 para R\$ 73,172 milhões no 1T20, demonstrando um recuo de 6,3%. A redução era esperada pela Companhia e retrata com fidelidade os impactos da reestruturação e da busca por eficiência operacional, bem como um realinhamento dos custos em relação a receita.

CUSTOS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS: A variação dos custos com serviços de terceiros demonstra uma retração de 17,4% no período entre 1T20 e 1T19. Essa redução retrata os impactos da busca por eficiência operacional.

MARGEM OPERACIONAL AJUSTADA: No 1T20, apesar dos grandes impactos da crise econômica financeira a eficiência operacional conseguimos aumentar nossos esforços e a nossa eficiência operacional, gerando uma redução na margem operacional ajustada de apenas 0,1 p.p em relação ao 4T19 e um aumento de 3,1 p.p em relação ao mesmo período do ano anterior.

■ DESPESAS OPERACIONAIS

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Despesas com vendas	(191)	(257)	(356)	-25,7%	-46,3%
Despesas gerais e administrativas	(36.602)	(35.431)	(33.192)	3,3%	10,3%
Despesas com pessoal	(15.018)	(15.594)	(13.123)	-3,7%	14,4%
Depreciação e amortização	(8.174)	(7.777)	(5.439)	5,1%	50,3%
Amortização de arrendamento mercantis	(2.211)	(2.211)	(1.698)	0,0%	30,2%
Serviços de terceiros e material de consumo	(6.669)	(6.097)	(7.446)	9,4%	-10,4%
Outras despesas	(4.531)	(3.752)	(5.486)	20,8%	-17,4%
Outras receitas e despesas operacionais	(2.454)	(1.896)	190	29,4%	-1391,6%
Despesas operacionais	(39.247)	(37.584)	(33.358)	4,4%	17,7%
% da receita líquida	-33,4%	-29,2%	-26,2%	(4,2) p.p	(6,7) p.p
Provisões não recorrentes	(2.193)	(354)	0		
Despesas com reestruturação	(799)	(354)	0		
Despesas operacionais ajustadas	(36.255)	(37.230)	(33.358)	-2,6%	8,7%
% da receita líquida	-30,9%	-28,9%	-26,2%	(2,0) p.p	(6,0) p.p

DESPESAS COM PESSOAL: Apresentou uma redução de 3,7% na comparação com o último trimestre. Na avaliação anual, o aumento reflete uma mudança no perfil de profissional da empresa, que passou a ser mais especializado em função dos investimentos da companhia na transformação em empresa de desenvolvimento de tecnologia e novas estruturas comerciais para atuação nessa área.

DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO: Verbas decorrentes de depreciação e amortização estão demonstrando uma evolução no comparativo acumulado anual. São causadores deste aumento o início da amortização do valor justo decorrente da aquisição da empresa controlada AYTY, classificada pela Companhia como investimento. A série de investimentos realizados em 2018 e início de 2019, visando reestruturação da empresa, formam outra variável responsável pelo aumento nessa linha.

DESPESAS COM SERVIÇOS DE TERCEIROS E MATERIAL DE CONSUMO:

As despesas de serviços também são afetadas pela implantação do IFRS 16. Antes impactadas pelas despesas com locações de imóveis, agora não sofrem variação em função deste gasto, demonstrando assim uma redução no acumulado anual de 10,4%.



■ EBITDA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Lucro (prejuízo) líquido	(10.464)	(7.414)	(2.866)	41,1%	265,1%
(+) Imposto de renda e contribuição social	(5.425)	(3.377)	(1.424)	60,6%	281,0%
(+) Resultado financeiro líquido / IFRS16	9.632	11.134	5.916	-13,5%	62,8%
(+) Depreciação / amortização / IFRS16	10.384	9.988	7.137	4,0%	45,5%
EBITDA	4.127	10.332	8.763	-60,1%	-52,9%
Provisões não recorrentes	(2.193)	0	0		
Gastos com reestruturação	(6.714)	(1.771)	0	N/A	N/A
EBITDA ajustado	13.034	12.103	8.763	7,7%	48,7%
Margem EBITDA	3,6%	8,1%	7,0%	(4,5) p.p.	(1,5) p.p.
Margem EBITDA ajustado	11,1%	9,4%	6,9%	1,7 p.p.	4,2 p.p.

* Nota: O EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) é uma informação não contábil, adicional às informações trimestrais revisadas da Companhia, calculado conforme a instrução CVM 527.

A margem EBITDA (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) foi de 3,6% no trimestre corrente e apresentou uma redução de 4,5 p.p em relação ao 4T19, impacta conforme falamos anteriormente pela crise financeira. Vale ressaltar que os meses de janeiro e fevereiro de 2020 tiveram uma margem de EBITDA de 8,8% e 10,6%, respectivamente, o que demonstra a melhora da Cia em relação ao último trimestre, porém no acumulado do trimestre, a margem ficou menor devido aos efeitos da pandemia ocorridos a partir de março.

Durante o primeiro trimestre de 2020, em função dos ganhos de eficiência por implementação de tecnologia, a companhia teve custos não recorrentes de reestruturação no montante de R\$ 6.714 milhões e custos de provisões não recorrentes de R\$ 2.193 milhões.

RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Resultado financeiro	(9.632)	(11.134)	(5.916)	-13,5%	62,8%
Receitas financeiras	524	353	291	48,4%	80,1%
Despesas financeiras	(10.156)	(11.487)	(6.207)	-11,6%	63,6%

Em fevereiro de 2020, a Companhia fez uma oferta pública que consolidou em uma captação de R\$ 73 milhões de debênture, viabilizando o alongamento da dívida da Companhia, além do aumento no saldo médio de caixa e equivalentes de caixa. Essa transação irá impactar o resultado financeiro de forma mais significativa a partir do segundo trimestre de 2020, tendo aumentado os saldos médios de empréstimos, financiamentos e aplicações financeiras.

O resultado financeiro também é impactado pela adoção do IFRS 16. Desta forma, embora se perceba uma evolução de, aproximadamente, R\$ 3,949 milhões no comparativo da perda financeira acumulada anual, tirando esse efeito, podemos notar uma queda na despesa financeira apesar do aumento no valor total do endividamento, em função da menor taxa de juros básica.

RESULTADO LÍQUIDO

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Resultado líquido	(10.464)	(7.414)	(2.866)	41,1%	265,1%
Margem líquida	-8,9%	-5,8%	-2,2%	(2,8) p.p.	(6,4) p.p.

O resultado líquido da Companhia foi principalmente impactado pelos efeitos da crise financeira, principalmente a partir do mês de março/20, alinhado aos custos adicionais de reestruturação de pessoal e investimentos na área de tecnologia.

INVESTIMENTOS

A Companhia segue com a política de investimentos de longo prazo em seu patrimônio, de forma a gerar resultados positivos subsequentes. No 1T20 o Capex representou 3,1% da receita líquida, menor em 0,5 p.p. do que o trimestre anterior, pois, em virtude da crise econômica a Administração optou por ficar mais cautelosa e diminuir os investimentos, principalmente a partir de março de 2020. Os números reforçam a importância dos investimentos realizados pela Companhia no âmbito de seu planejamento estratégico para os próximos anos, visando transformação tecnológica e oferecer produtos de maior valor agregado aos clientes.

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Investimentos totais	3.595	4.625	5.422	-22,3%	-33,7%
% receita líquida	3,1%	3,6%	4,3%	(0,5) p.p.	(1,2) p.p.

Nota-se no tempo uma mudança no perfil de investimento da companhia. Num passado não muito distante a Companhia investiu montantes importantes em infraestrutura de sites para seu crescimento em negócios tradicionais. Com o aumento de eficiência operacional, passa a ser possível o crescimento sem a necessidade de mais espaço físico. Com isso a Companhia muda sua estratégia de investimento para capital intelectual. Os investimentos em equipamentos apresentam maior estabilidade.

FLUXO DE CAIXA

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. (em milhares de R\$ ou %)	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Operacional	6.112	25.619	(3.885)	-76,1%	-257,3%
Investimento	(8.467)	(10.367)	(11.846)	-18,3%	-28,5%
Financiamento	19.795	(7.871)	2.387	-351,5%	729,3%
Aumento (redução) de caixa	17.440	7.381	(13.344)	136,3%	-230,7%

OPERACIONAL: A melhora no fluxo de caixa da companhia no 1T20 e em relação ao mesmo período do ano anterior, é devida a uma gestão mais ativa dos prazos de pagamento de seus fornecedores e prazos de recebimento de seus clientes.

INVESTIMENTO: No acumulado anual em análise, a principal variação em relação ao ano anterior se deve à amortização parcial do preço de aquisição de controladas e redução nos investimentos de Capex já explicados anteriormente.

FINANCIAMENTO: O substancial aumento nesta linha esta relacionada a entrada de recursos pela captação de debêntures em um montante considerável para nossos investimentos posteriores

■ ESTRUTURA DE CAPITAL

Flex Gestão de Relacionamentos S.A. <i>(em milhares de R\$ ou %)</i>	1T20	4T19	1T19	% Variação vs.	
				1T20	1T19
Empréstimos e financiamentos					
Circulante	66.631	73.522	58.896	-9%	-8%
Não circulante	130.403	97.276	89.306	4%	139%
Instrumentos financeiros derivativos	(5.336)	(332)	(852)	-79%	-88%
Dívida bruta	191.698	170.466	147.350	9%	45%
(-) Disponibilidades	(57.366)	(39.989)	(14.489)	31%	36%
Dívida líquida	134.332	130.477	132.861	6%	46%
EBITDA 12M	35.627	41.944	43.927	11%	29%
Provisões não recorrentes	(2.193)	0	0		
Despesas não recorrentes	(6.714)	(7.374)	0	18%	N/A
EBITDA Ajustado	44.535	49.318	43.927	11%	38%
Dívida líquida/EBITDA	3,77	3,11	3,02	0,66 p.p.	0,53 p.p.
Dívida líquida/EBITDA Ajustado	3,02	2,65	3,02	0,37 p.p.	0 p.p.

Atualmente, o indicador demonstra que a Companhia possui capacidade de liquidar sua dívida com 3,77 vezes do seu EBITDA dos últimos 12 meses. Desconsiderando os gastos não recorrentes de reestruturação, a Companhia demonstra capacidade de quitar suas dívidas com 3,02 vezes a sua geração de caixa. Há monitoramento periódico dos indicadores de liquidez, permitindo que sejam elaboradas, executadas e avaliadas políticas de estrutura de capital que permitirão o atendimento dos indicadores mínimos contratados.

SOBRE A CONNVERT GESTÃO DE RELACIONAMENTOS S.A.

A Flex oferece soluções completas para atender as necessidades de interação empresa-cliente. Fundada em 2009 com o propósito de “Fazer a Diferença na Vida das Pessoas”, a Companhia foi erguida sob valores sólidos e segue orientada por uma missão e visão de futuro compartilhadas. Hoje, a empresa é uma das 6 maiores do setor, com aproximadamente 12 mil profissionais e 15 unidades operacionais localizadas nos estados de São Paulo e Santa Catarina: São Paulo/SP (6 unidades), Engenheiro Coelho/SP (1 unidade), Florianópolis/SC (3 unidades), Palhoça/SC (1 unidade), Lages/SC (2 unidades), Xanxerê/SC (1 unidade) e Porto Alegre/RS (1 unidade).

Com inovações tecnológicas e ferramentas digitais, a Flex desenvolve um amplo repertório de atividades que envolve interações por meio de diversos canais de comunicação. Essas atividades são agrupadas em operações, referentes à produtos ou campanhas específicas, nas quais a Companhia representa a própria empresa contratante ou relaciona-se em seu nome. A oferta de serviços caracteriza a Flex como provedora full service, com atuação em vendas, serviço de atendimento ao cliente (SAC), recuperação de créditos (cobrança) e retenção. A atuação é especializada para cada serviço prestado e para as empresas que compõem sua carteira de clientes.

A empresa é hoje reconhecida como uma das mais inovadoras do setor e posicionada como uma liderança emergente entre as principais companhias de gestão de relacionamento do Brasil, e conta com investimento do Grupo Stratus desde 2014.

Com o objetivo de otimizar a sua estrutura de atendimento a clientes e para continuidade do crescimento e valorização da empresa, a Flex anuncia uma nova arquitetura para seu negócio.

No novo desenho corporativo, as áreas de BPO, CX (customer experience) e tecnologia assumem identidades distintas e complementares. Enquanto a marca Flex BPO (Business Processes Outsourcing) vai abrigar as operações de contact center e cobrança que deram origem à empresa, todos os produtos e soluções de tecnologia adquiridos e desenvolvidos pela companhia, incluindo as plataformas cloud para gestão de relacionamentos, passam a ser vendidos sob a nova marca Code7. (Consolidando as atividades e serviços digitais da Ayty, Zaas, xLab e desenvolvimento de produtos na Flex).

A empresa também anuncia a criação de uma nova linha de negócios voltada exclusivamente à oferta de serviços de CX Design, que vai concentrar todas as atividades de inteligência competitiva, advanced analytics e construção de jornadas para geração de valor na relação com consumidores e clientes.

Completando esse novo modelo, uma nova entidade corporativa, nomeada de CONNVERT, passa a ser a responsável pelo controle e pelo alinhamento entre as unidades.



FLEX BPO

A Flex oferece soluções *full service* para terceirização de processos de negócios - BPO, disputando o mercado de empresas que terceirizam ou tem intenção de terceirizar seus processos internos ou atividades específicas de gestão de relacionamentos, como vendas, cobrança e atendimento. Entre seus diferenciais competitivos, a Flex se destaca pela liderança na oferta de soluções multicanais, pelo alto grau de digitalização, pela utilização de digital *analytics* e pelo desenvolvimento de estratégias de linguagem para maior assertividade e eficiência nas operações.

■ CONTACT

- **VENDAS:** Envolve a comercialização de produtos e serviços de acordo com processos e ofertas detalhadas pelas empresas contratantes. A Companhia recebe uma lista com informações dos clientes que devem ser contatados. Essa lista passa por processos de higienização e, em alguns casos, enriquecimento. Na sequência, discadores distribuem automaticamente as chamadas (DAC) bem-sucedidas para profissionais treinados em cada produto para a realização da abordagem. O escopo do trabalho ainda conta com auditorias de venda e monitoramento das chamadas.
- **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC):** O serviço é ofertado de forma personalizada para cada empresa por meio do fornecimento de canais de contato para clientes, tais como voz (0800, 4004, número de lista), e-mail, chat e mídias sociais. As interações são segmentadas por Unidades de Resposta Audível (URAs) ou menus, que indicam a fila para onde cada demanda é encaminhada. A partir desse ponto, as interações são distribuídas para profissionais treinados. Geralmente, eles acessam sistemas (CRM, *help desk*) fornecidos pelas empresas contratantes para levantar as informações necessárias ao processamento dos atendimentos ou para direcionar as solicitações dos próprios clientes finais.
- **RETENÇÃO:** Também é conhecida pelo termo em língua inglesa “*win back*”. O processo se inicia quando o cliente manifesta seu desejo de descontinuar a prestação de serviços com determinada empresa.

Nesse momento, profissionais treinados abordam os clientes e trabalham no sentido de reverter sua decisão de cancelamento. Operações de retenção costumam assumir o formato *blended*: que implica atendimento receptivo (*inbound*), quando o cliente aciona a empresa para a desistência, e também ativo (*outbound*), no qual os discadores automáticos localizam os clientes e realizam a transferência para os profissionais.

■ RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS - COBRANÇA

Nas operações de cobrança são criadas estratégias de abordagem que consideram as informações das carteiras de devedores, com ênfase nos dados fornecidos, idade da dívida e condições de negociação. A partir dessas informações são elaboradas réguas de acionamento, com definição de quais canais serão utilizados (voz, e-mail, SMS, carta) e em quais períodos. Os profissionais das operações de cobrança são chamados negociadores. Eles abordam os clientes devedores, geralmente de forma ativa, e estabelecem promessas de pagamento de dívidas.

Os serviços apresentados estão principalmente orientados para o canal de voz. Entretanto, acompanhando o processo de digitalização, a Companhia apresenta uma dinâmica consistente de utilização de canais alternativos, como SMS, chat, e-mail, mensagens instantâneas e mídias sociais. A aplicação dessas novas tecnologias permite aos clientes interagir pelo canal de sua preferência, bem como escolher o momento no qual a interação ocorrerá. Além disso, a utilização de agentes virtuais em processos de localização de contatos, auditoria e negociação já é uma realidade que, adicionada às possibilidades de autosserviço, reforça a importância da tecnologia na gestão de relacionamentos.

■ CODE7

A Code7, nasceu da união de competências e tecnologias da Ayty Tech, Zaas Digital, Mozaik Cloud e Xlab Laboratório de Inovação. A Code7 é a marca de tecnologia do Grupo Connvert. Atua no desenvolvimento e comercialização de softwares para facilitar a comunicação entre empresas e seus consumidores. Tem entre seus principais produtos:

- **CODE7OMNI:** Plataforma omnichannel para gestão de relacionamentos com clientes, ela é baseada em nuvem e integra todos os canais de atendimento em um único portal. A solução melhora a interação entre empresas e consumidores e atende desde pequenas empresas até grandes operações. Possibilita a comunicação por WhatsApp Business, voz, e-mail, SMS, chat, Twitter e Facebook Messenger, centralizando todo o histórico de relacionamento, através de uma experiência superior para consumidores e profissionais de atendimento ao cliente.
- **CODE7SENDFY:** A plataforma de comunicação do Code7 Sendfy permite enviar e gerenciar o envio de mensagens via SMS, e-mail, WhatsApp Business, Chat, Instagram, Twitter e Facebook Messenger. Todos os canais de comunicação por mensagem, centralizados num único módulo.
- **CODE7BOTERIA:** A Boteria é uma plataforma para construção de chatbots, de forma visual e sem a necessidade de codificação. A plataforma possibilita criar, de forma simples e rápida, toda a árvore de interação apenas arrastando e soltando módulos. Depois, basta um clique para publicar o bot finalizado no seu canal preferido como WhatsApp Business, Web Chat, Facebook Messenger, SMS, Telegram, E-mail e Slack.
- **CODE7PABX VIRTUAL:** O PABX Virtual oferece todas as funcionalidades de um PABX físico em um computador ou telefone celular, com a facilidade e a mobilidade que só uma solução na nuvem pode oferecer. A comunicação por voz possui excepcional qualidade de chamadas porque utiliza canais de telefonia convencional do tipo ISDN. Isso quer dizer qualidade total de voz, com a compatibilização de custos que só os sistemas digitais podem viabilizar. Solução perfeita para modelo de trabalho em home office.

- **CODE7CONTACT CENTER:** Todos os softwares que uma empresa de contact center precisa, integrados numa única plataforma:

- **Code7 CRM:** A gestão de todos os canais de relacionamento com clientes para grandes operações de Contact Center. O Code7 CRM permite gerenciar o relacionamento com os clientes de forma centralizada e transparente. Construído para suportar as mais robustas operações de contact center, pode ser utilizado para dar suporte tanto a estratégias de vendas como de atendimento ao cliente e SAC.
- **Code7 Dialer System:** É um discador inteligente que realiza e gerencia o fluxo de chamadas telefônicas de forma automatizada conforme estratégias específicas de venda, cobrança ou outro modelo de negócio. O discador localiza o consumidor e transfere para os operadores, que recebem o usuário ativo no outro lado da linha, sem perder tempo. Durante o andamento das chamadas, o discador prevê o encerramento das ligações ativas e identifica o momento certo para discar para dezenas, centenas ou até milhares de novos números, garantindo o fluxo constante de contatos efetivos e otimizando a performance do time de atendimento. Pode ser utilizado no Modo Preview - Rotina automática onde o atendente faz a chamada ou atendimento após receber informações sobre o perfil do cliente;

Modo Preditivo: Calcula múltiplas variáveis e indicadores para que o algoritmo defina o ritmo de discagem mais adequado, potencializando a produtividade de cada operação. **Modo Power:** Distribui as chamadas com base nos atendentes

disponíveis ou ociosos e filtra os contatos para identificar quais acionar a cada momento.

- **Code7 Agente Virtual:** São robôs de áudio responsáveis por executar tarefas previsíveis e repetitivas com a eficiência que nenhum humano consegue ter. Os recursos humanos das operações podem se dedicar melhor aos atendimentos que exigem a decisão, o discernimento, a capacidade de negociação e a sensibilidade que só um humano consegue ter. Os agentes podem ser:

Agente Localizador: Depois de fazer as chamadas o Agente Virtual confirma a identidade da pessoa procurada antes de transferir a chamada para um atendente, aumentando muito as taxas de CPC (Contato com a Pessoa Certa) da sua operação.

Agente Negociador: Apresenta cobranças de dívidas, oferece alternativas de pagamento de débitos e negocia acordos com os devedores até a emissão e envio dos boletos, sem interação humana, obtendo altos índices na conversão porque interpreta linguagem natural, entendendo praticamente qualquer tipo de expressão

Agente Preventivo: Reduz a inadimplência e os atrasos em pagamentos emitindo avisos de vencimento e lembretes para os clientes sobre parcelas a pagar.

Agente Auditor: Permite realizar a etapa de Auditoria gravada de contratos de venda realizados por atendentes virtuais ou humanos. Em uma simples chamada o Agente Virtual valida as vendas e processos e elimina a necessidade de operadores humanos.

Todos os Agentes Virtuais permitem programar a transferência da chamada para atendentes humanos em caso de necessidade ou de demandas mais complexas. Reserve seus atendentes humanos para os momentos em que eles realmente são necessários.