

RELATÓRIO DE
ADMINISTRAÇÃO

2022

1º TRIMESTRE

 **CONNVERT**

CXdzain | **code7** | **Flex**



Mensagem da Administração

É com imensa satisfação que apresentamos nossas principais mensagens deste trimestre.

O 1º. trimestre de 2022 foi um período de grandes desafios para nossos clientes e mercado de Customer Experience (CX) como um todo.

O atual cenário econômico afetou substancialmente nosso trimestre, principalmente no segmento de Contact, pois tivemos algumas posições de clientes que foram diminuídas. Tais reduções aconteceram em virtude principalmente de mudanças apresentadas pelo Banco central (as quais afetam nossos principais clientes no setor bancário) e que automaticamente nos afetam. Rapidamente estamos atuando em nossa estrutura de custos para equalizar as diferenças apresentadas em relação aos trimestres anteriores.

Em contrapartida nos demais segmentos estamos bastante otimistas. Em Cobrança tivemos um aumento de vendas em 6% superior ao último trimestre, o que é excelente, pois nosso negócio apresenta uma certa sazonalidade e o 1 trimestre costuma ser bastante inferior ao 4T do ano anterior.

No pilar de tecnologia, a Code7 apresentou crescimento consistente no trimestre, 12% maior do que o mesmo período do ano anterior, avançado bem com novas funcionalidades em seus produtos Cloud e On-premises.

Em CXdzain, apesar de ainda pouco expressivas no consolidado, suas margens são bastante relevantes e seus resultados estão superiores as nossas estimativas. Nesse pilar, oferecemos inteligência e expertise para desenhar experiências que superem a expectativa dos clientes de uma marca em cada passo da sua jornada. São “Engenheiros” com especialidades distintas para construção de jornadas fim a fim. Linguagem, design e usabilidade na construção de experiências que melhoram a Jornadas do cliente e otimizam o processo da sua operação, tornando-a mais eficiente. Chegamos nesse mercado com uma extensa experiência comprovada na atividade de desenvolvimento e implementação de projetos de jornada de clientes em função da competência da Connvert em integração desde sua fundação.

Iniciamos o segundo trimestre de 2022 com grandes expectativas em relação a retomada do segmento e análise interna de custos. Em nossa gestão apresentamos uma alteração estratégica, Kleber Bonadia, assumiu a partir de 01 de abril de 2022 o cargo de CEO da Companhia. Kleber terá o objetivo de acelerar a transformação digital da Companhia em todas suas verticais, atendendo à crescente demanda de nossos clientes por soluções inovadoras e impulsionadoras de resultados.

“Seguiremos a jornada de crescimento apoiada em processos de hiper digitalização aplicados nas operações de BPO, no conceito “Phygital”, e fomentaremos ainda mais o uso da inovação e criatividade na busca de soluções pioneiras no mercado em todas as três unidades de negócio, como sempre com grande foco no atendimento das necessidades dos nossos clientes. Agradecemos imensamente ao Alberto por seu trabalho e dedicação para que a Connvert se tornasse o grupo que é hoje”, palavras do nosso novo CEO.

A Administração

Desempenho Operacional

Recursos Humanos

Durante o primeiro trimestre de 2022 a vertical de Contact reduziu em 14% a sua quantidade de funcionários, que esta em linha com a redução de receita do segmento no período. Em contrapartida, o segmento de Cobrança, aumentou em 8% a quantidade de colaboradores, em linha com a melhora significativa no segmento neste trimestre. Os demais setores se mantiveram estáveis.

Quantidade de funcionários	1T22	4T21	1T21	% Variação	
				4T21	1T21
Connvert	1.202	1.188	1.244	1%	-3%
Contact	5.763	6.740	6.791	-14%	-15%
Cobrança	3.984	3.693	3.852	8%	3%
Code7	245	235	211	4%	16%
CXdzain	21	20	13	5%	62%
Total	11.215	11.876	12.111	-6%	-7%

Receita por Colaborador

A Administração utiliza indicadores de desempenho para monitorar a eficiência e a eficácia de suas atividades operacionais, visando mitigar o risco operacional e maximizar os resultados.

Um importante indicador de produtividade é medirmos a receita gerada por colaborador. Através deste indicador conseguimos avaliar a melhora na nossa capacidade de alavancagem da eficiência de pessoal para geração de receita e valor de nossos negócios

(R\$ por pessoa)	1T22	4T21	1T21	% Variação	
				4T21	1T21
Contact	3.817	3.802	3.624	0%	5%
Cobrança	3.177	3.248	3.884	-2%	-18%
Code7	20.736	23.952	21.562	-13%	-4%
CXdzain	35.556	54.550	20.744	-35%	71%

O faturamento por pessoa apresentou redução nos segmentos de Cobrança, Code7 e CXdzain, motivado pela sazonalidade das operações, sendo o 4º trimestre o período de maior volume de negócios. O segmento de Cobrança também foi afetado por contratações de pessoas realizadas no 1T22 para crescimento no volume de posições de atendimento. Em contrapartida, apesar dos mesmos efeitos de sazonalidade, o segmento de Contact manteve o faturamento por pessoa, indicando ganho de eficiência operacional.

Na comparação entre o 1T21 e o 1T22, o maior destaque pode ser observado na vertical CXdzain, cujo percentual de receita por colaborador aumentou em 71%, motivada, principalmente, pela expansão dos negócios desta vertical.

Desempenho Financeiro

Receita Líquida de Vendas

	1T22	4T21	1T21	% Variação	
				4T21	1T21
Contact	65.987	76.886	73.832	-14%	-11%
Cobrança	37.966	35.984	44.882	6%	-15%
Code7	15.241	16.886	13.649	-10%	12%
CXdzain	2.240	3.273	809	-32%	177%
Total	121.434	133.029	133.172	-9%	-9%

No 1T22, nossa receita líquida apresentou retração de 9% em comparação ao 4T21 e em relação 1T21. A redução é motivada, substancialmente, por diminuições nos volumes contratuais com determinados clientes no segmento de Contact, especialmente no segmento Financeiro, consequência da retração de oferta de crédito e efeitos de sazonalidade entre o 1T e o 4T.

No segmento de Cobrança, o aumento de 6% no faturamento entre o 1T22 e o 4T21 é motivado por crescimentos orgânicos das operações já instaladas e da conquista de novos clientes e serviços. No entanto, na comparação com o mesmo período do ano passado, esta vertical apresentou redução de 11%, especialmente nos segmentos Varejo e Financeiro, motivado pela medida econômica adotada pelo Banco Central, autorizando os bancos (nossos principais clientes) a prorrogar as dívidas sem impacto nas provisões de devedores duvidosos, o que automaticamente gerou uma redução nas operações.

A vertical Code7 apresentou aumento de 12% entre o 1T21 e o 1T22, consequência de efeitos de reajustes contratuais, novos serviços disponíveis e ao aumento da carteira de clientes, relacionados com a aceleração da tendência de digitalização dos negócios de nossos clientes. A redução observada entre o 4T21 e o 1T22 está relacionada a efeitos de sazonalidade das operações dos clientes desta vertical, concentrado no segmento de Varejo, uma vez que o 4T é o trimestre com maior volume de operações, motivadas pelas festividades de final de ano e ações de *Black Friday*.

A vertical CXdzain iniciou suas atividades em 2021, e, ainda que com uma participação modesta, está com o desempenho acima de nossas expectativas orçamentais. Em 2021 obtivemos grandes conquistas comerciais com vendas para clientes em nossas outras verticais de negócios, focados em consultoria em *rebranding* de URA e BOT's, recorrência digital e RPA's como motores dos processos internos.

A composição de nossa carteira de serviços manteve-se praticamente inalterada, com vendas e cobrança sendo responsáveis por aproximadamente 86% do faturamento total,

tendo menor representatividade receitas de Telecom e SAC, que seguem com baixa participação. Destaca-se ainda, crescimento do digital agora estruturado na Code7.

Outro fato que merece destaque é a baixa inadimplência por parte de nossos clientes no ano, resultado de renegociações pontuais de prazo, atestando a solidez das nossas parcerias.

Custos e despesas operacionais

% Variação

	1T22	4T21	1T21	4T21	1T21
Custo dos serviços prestados	-90.716	-93.954	-93.583	-3%	-3%
Despesas administrativas e gerais	-39.643	-37.984	-34.862	4%	14%
Outras receitas (despesas) oper	-348	4.173	221	-108%	-257%
Total	-130.707	-127.765	-128.224	2%	2%

Os custos dos serviços prestados apresentaram decréscimo de 3% entre o 1T22 e os trimestres em comparação, consequência, substancialmente, da redução da receita e, consequente equalização entre custos e receitas. Já na linha de despesas administrativas e gerais, tivemos um aumento de 14%, consequência dos efeitos da inflação na estrutura da Companhia, sendo a linha de pessoal a linha com maior representatividade. Os efeitos da inflação foram parcialmente atenuados por ações de otimização de custos e despesas da Companhia, buscando maior eficiência no uso dos recursos disponíveis, tanto no ponto de vista estratégico e operacional, quanto de estrutura administrativa.

EBITDA e Margem EBITDA

	1T22	4T21	1T21	% Variação	
				4T21	1T21
Prejuízo líquido	-30.470	-6.587	-1.188	363%	2465%
(+) IR e CS	-	-	-564	N/a	-100%
(+) Resultado financeiro líquido	21.197	12.851	6.700	65%	216%
(+) Depreciação e amortização	10.231	10.439	10.782	-2%	-5%
EBITDA	958	16.703	15.730	-94%	-94%
Margem EBITDA	0,79%	12,6%	11,8%	-11,7 p.p	-11,2 p.p

O EBITDA do trimestre totalizou R\$ 958, o que representa uma redução de 94% em relação ao mesmo período do ano anterior e, também, ao último trimestre de 2021. A retração do resultado está relacionada diretamente à sazonalidade do negócio, sendo o primeiro trimestre com menor volume de negócios, com redução de receita.

Na comparação entre o 1T22 e o 1T21, a redução é motivada, substancialmente, por diminuições nos volumes contratuais com determinados clientes no segmento de Contact, especialmente no segmento Financeiro, consequência da retração de oferta de crédito e no segmento de Cobrança, motivada pela diretriz do Banco Central mencionada no item Receita Líquida de Vendas.

Em relação a margem EBITDA, observa-se redução de 11,7 p.p. em relação a ao 4T21 e de 11,2 p.p. ao 1T21, motivada pela manutenção da estrutura de custos e despesas em detrimento da redução de faturamento e do volume de negócios. Ao longo do 2T22 a Companhia envidará os esforços necessários para readequar a sua estrutura de custos frente ao novo contexto operacional.

Resultado Financeiro

	1T22	4T21	1T21	% Variação	
				4T21	1T21

Relatório da Administração 1tri 2022

Receitas Financeiras	1.138	-173	153	-758%	644%
Despesas Financeiras	-22.335	-12.630	-6.853	77%	226%
Total	-21.197	-12.803	-6.700	66%	216%

O resultado financeiro neste período apresentou um aumento de 216% em relação ao mesmo período do ano passado, em virtude de aumento nas despesas financeiras, principalmente nas linhas de juros de empréstimos, juros de debêntures e juros sobre parcelamento de impostos.

Destaques do Balanço e Fluxo de Caixa

Caixa (Caixa, equivalentes de caixa e aplicações financeiras)

Em 31 de março de 2022, o saldo de Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras era de \$28,7 milhões, uma redução de 30,7% em relação à R\$41,4 milhões registrados em 31 de dezembro de 2021. Ocorre que, neste trimestre tivemos uma redução de entradas de caixa, conforme demonstramos na redução da receita e, em dezembro tivemos algumas antecipações de recebimentos (clientes que pagariam em 2022 e anteciparam os valores conforme negociação comercial).

Contas a Receber

O Contas a Receber totalizou o trimestre com R\$164.548 mil, crescimento de 0,9% vs R\$163.079 mil no 4T21. O aumento se deu por conta do aumento do prazo médio de recebimento em 15 dias de alguns principais clientes. Nossos clientes apresentam baixíssimo risco de inadimplência, contribuindo para uma PDD relativamente baixa se comparado aos outros *players* do mercado. Não observamos também aumento considerável do prazo médio de recebimento. Fizemos negociações pontuais com alguns clientes, a ponto de não prejudicar a gestão do Caixa. Consideramos isso algo a ser comemorado diante do cenário adverso que ainda estamos vivenciando.

Imobilizado

O ativo imobilizado apresentou aumento de 4,1% em relação ao último trimestre, totalizando R\$67.133 mil. Este resultado pode ser explicado principalmente pelo aumento da conta de arrendamentos, que neste período aumento em R\$7.120, em virtude da revisão, e, consequente alongamento da vida útil dos contratos e do valor das parcelas mensais.

Endividamento

	1T22	4T21	1T21	% Variação	
				4T21	1T21
Dívida Bruta	149.441	162.925	185.234	-8%	-19%
Caixas, Equivalentes e Aplicações	-28.698	-41.399	-32.464	-31%	-12%
Instrumentos Financeiros Derivativos	1.897	353	-36	437%	N/a
Dívida Líquida	122.640	121.879	152.734	1%	-20%
EBITDA	44.619	59.391	59.577	-25%	-25%
Dívida Líquida / EBITDA	2,75	2,05	2,56	0,34	0,07

A dívida da Companhia é composta por financiamentos obtidos junto à bancos de primeira linha e por debêntures emitidas em 2020. O endividamento total em 1T22, estava 8% menor do que no período anterior principalmente por conta dos pagamentos ocorridos no período.

Encerramos o trimestre com uma relação Dívida Líquida/EBITDA de 2,75x, 0,34 pp superior ao índice do 4T21.

Fluxo de Caixa Operacional

	1T22	4T21	1T21	% Variação	
				4T21	1T21
Atividades operacionais	14.880	11.468	2.913	30%	411%
Atividades investimentos	-4.799	-1.709	-9.606	181%	-50%
Atividades financiamento	-21.494	-11.221	-7.503	92%	186%
Var. de caixa e equivalentes de caixa	-11.413	-345	-17.914	3208%	-36%

Apresentamos uma redução nos caixas e equivalentes de caixa devido a um volume alto de liquidação de financiamentos neste trimestre, além disso a geração de caixa proveniente das atividades operacionais foi inferior ao estimado o que necessitou de maior captação de financiamentos.

Investimentos

Com o objetivo de continuar prestando um atendimento de excelência para nossos clientes, nosso CAPEX apresentou a seguinte distribuição e variações:

	1T22	4T21	1T21	% Variação	
				4T21	1T21
Softwares e Desenvolvidos	4.038	3.623	2.270	11%	78%
Benfeitorias e Mobiliários	820	518	604	58%	36%
Equipamentos de informática	814	1.510	1.766	-46%	-54%
Arrendamentos	7.120	-412	-	-1828%	N/a
Outros	102	-22	98	-564%	4%
CAPEX TOTAL	12.894	5.217	4.738	147%	172%

A linha de Softwares e Desenvolvidos apresentou aumento de 11%, reforçando o foco da Companhia em investir no desenvolvimento de tecnologia. Benfeitorias e Mobiliários, apresentou um aumento em virtude da reforma de alguns prédios que foram entregues, tendo em vista que a companhia otimizou a utilização das suas instalações, bem como direcionou esforços para os trabalhos em *Home Office*, enquanto equipamentos de informática apresentou redução de 46% em relação ao último trimestre, pois tivemos um período de contenção de caixa. Na linha de arrendamentos, apresentamos um aumento significativo em virtude do alongamento do prazo de vida útil dos contratos e da revisão dos valores mensais que foram aumentados por conta da inflação do período.

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 seis maiores do setor, com mais de 11 mil profissionais e 11 unidades operacionais localizadas em São Paulo, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

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 Flex está posicionada como uma liderança emergente entre as principais companhias de gestão de relacionamentos do Brasil e, desde 2014, conta com investimento do Grupo Stratus.

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 Process 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 concentrará 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 do Laboratório de Inovação (xLab). Marca de tecnologia do Grupo Connvert., a Code7 atua no desenvolvimento e comercialização de *softwares* para facilitar a

comunicação entre empresas e seus consumidores. Tem entre seus principais produtos:

- **CODE7 OMNI:** 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, atendendo 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.

- **CODE7 SENDFY:** É uma plataforma de comunicação que 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.
- **CODE7 BOTERIA:** 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: *WhatsApp Business*, *Web Chat*, *Facebook Messenger*, SMS, Telegram, E-mail e Slack.
- **CODE7 PABX 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.
- **CODE7 CONTACT 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 nos modos:

Preview - Rotina automática onde o atendente faz a chamada ou atendimento após receber informações sobre o perfil do cliente;

Preditivo: Calcula múltiplas variáveis e indicadores para que o algoritmo defina o ritmo de discagem mais adequado, potencializando a produtividade de cada operação;

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:

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;

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.

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

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, eliminando 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.

CXdzain

Unidade de negócio da Connvert, a CXdzain surgiu para arquitetar soluções com base na realidade e necessidade de cada negócio. Para entender como tornar os processos de comunicação, relacionamento e engajamento ainda mais eficientes, a CXdzain conta com um time de especialistas e soluções disruptivas, para melhorar a experiência dos consumidores em todos os seus pontos de contato com as marcas. Nossas áreas de atuação são:

- **ASSESSMENT:** Com especialistas para um diagnóstico completo da necessidade e das oportunidades que as tecnologias Connvert e de nossos parceiros estratégicos podem oferecer para o negócio;

- **ARQUITETURA DE SOLUÇÕES:** Os especialistas da CXdzain orientam o cliente sobre quais ferramentas e soluções fazem mais sentido para o negócio dele, sempre considerando seus objetivos e seu cenário tecnológico atual;
- **CONSTRUÇÃO DE JORNADAS:** Garantindo que as ações e ferramentas de comunicação estejam orientadas por um fluxo completo e bem planejado, pensado para atender clientes e usuários da forma mais eficiente;
- **LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO:** Um espaço para validação de soluções, novas jornadas e conceitos, em um contexto de experimentação e aprendizado rápido;
- **UX - USER EXPERIENCE:** Com especialistas em linguagem, design e usabilidade para construir as melhores experiências para os usuários, garantindo mais engajamento e mais resultados;
- **LANGUAGE LAB:** Com conteúdos criados por especialistas, tem foco na construção da linguagem mais adequada para cada público, canal e necessidade;
- **CURADORIA:** Com especialistas para analisar as interações em diversos canais, propor adequações e novos fluxos, além de garantir a efetividade;
- **ADVANCED ANALYTICS E BIG DATA:** Por meio de dados é possível conhecer tudo sobre os leads e clientes, incluindo necessidades, comportamentos e outras características que são correlacionadas de diversas formas para identificar a melhor maneira de atendê-los, além de indicar a estratégia mais adequada para cada interação.

