

RELATÓRIO DE
ADMINISTRAÇÃO

2022

2º TRIMESTRE

 **CONNVERT**

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



Mensagem da Administração

O 2º trimestre de 2022 foi um período de grandes desafios para os principais clientes da Companhia e, também, para o mercado de *Customer Experience* (CX), com as atividades de negócios da Companhia sendo afetadas por regulamentações governamentais emitidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), dentre as quais se destacam (i) a implantação do código 0303 para as operações de telemarketing e televendas ativo; (ii) a medida cautelar para combate às chamadas robocalls; e (iii) a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) emitiu o Despacho nº 25/2022, proibindo ligações consideradas abusivas no conceito de "mar aberto", ou seja, clientes que não fornecem "optin" para serem contatados, o que impactou operações com essa característica. Além disso, as atividades da Companhia foram afetadas pelo contexto econômico nacional, o qual apresentou retração na oferta de crédito diante da elevação das taxas de juros e inflação.

Adicionalmente, outros efeitos relevantes impactaram negativamente o resultado do período: (i) a Companhia realizou implantação robusta para ampliar a segurança da informação no atendimento de clientes do segmento financeiro; (ii) redução estratégica de parte de suas operações com margens baixas; (iii) elevação da estrutura de custos pelo acordo coletivo de São Paulo (data-base Janeiro), ao passo em que os principais contratos com clientes com reajuste na mesma data-base foram concluídos e efetivados apenas em julho; e (iv) aumento da despesa financeira motivada pelo acréscimo no endividamento tributário e da elevação das taxas de juros e inflação, parcialmente atenuado pela redução do endividamento bancário.

Em contrapartida, as mudanças regulatórias podem alavancar as operações digitais da Companhia, ampliando os segmentos de atividade econômica com os quais a Companhia possui negócios e, também, o portfólio de serviços oferecidos atualmente.

Ações tomadas pela Companhia para mitigar os impactos regulatórios:

PLANEJAMENTO

- Redução da força de discagem do modo preditivo, com espaçamento da expectativa de tempo de entrega de chamadas;
- Alterar modo de discagem para "Power" em operadores do 3º e 4º quartil;
- Readequação dos parâmetros de renitência, espaçando o intervalo dos tempos de acionamento;
- Utilização da Curva de Eficiência como critério de Análise de aproveitamento de base pelo Operador;
- Bloqueio do uso dos agentes virtuais para a localização do Contato com a Pessoa Certa;
- Redimensionamento do consumo das bases frente as novas taxas de entrega; e
- Reavaliação do processo de qualificação de telefones, para utilização como restrição de acionamento em status de não contato;

TELECOM

- Utilizar mais de uma operadora para os clientes evitando com isto problema de contingência ou algum bloqueio que possa ocorrer; e
- Utilização da nova versão do Software da Code7 que bloqueia no software as linhas utilizadas que estão chegando perto do limite de 100.000 chamadas.

OPERAÇÃO

- Reavaliação do perfil dos agentes;
- Avaliação das bases dos clientes, onde identificamos o Opt-in e a continuidade da operação; e
- Adequação dos scripts, enfatizando que o cliente já tem relacionamento com o Banco.

JURIDICO

- Avaliação Jurídica de todos os itens apresentados pela Anatel;
- Avaliação contratos com operadoras de Telefonia; e
- Contato com Associação Brasileira de Telemarketing acompanhando todas as ações dos associados.

PROJETO TRANSFORMAR

O Conselho de Administração da Companhia iniciou, no 2º trimestre de 2022, o Projeto Transformar, envolvendo duas consultorias especializadas em turnaround, para contribuir na estruturação de um plano de curto e médio prazo, visando a equalizar e equilibrar o fluxo de caixa para auxiliar na reversão deste cenário, bem como buscar melhorias na eficiência operacional. O escopo desse projeto envolve os seguintes temas: (i) revisão das estruturas administrativa e operacional; (ii) renegociação contratual com clientes específicos; (iii) revisão da eficiência operacional; (iv) otimização da utilização da infraestrutura física da Companhia; (v) revisão do modelo de negócios da Companhia; (vi) renegociação das dívidas bancárias e dos parcelamentos tributários; dentre outros.

A visão estratégica da Companhia está focada em estar cada vez mais próxima dos clientes, oferecendo serviços cuja qualidade seja percebida e valorizada, sustentada pelo importante processo de inovação. Outro objetivo constantemente perseguido é a melhoria do nível de atendimento ao cliente, o qual tem sido percebido por nossos parceiros e corroborado por nossos colaboradores.

O atual cenário econômico afetou substancialmente o 2º trimestre de 2022, principalmente no segmento de Contact, na atividade de tele vendas, com reduções no volume de operações neste segmento, reflexos de mudanças apresentadas pelo Banco Central (as quais afetam os principais clientes da Companhia, no setor financeiro), além das questões regulatórias citadas anteriormente. A Companhia atua com celeridade em seu Projeto Transformar para responder com agilidade ao novo contexto de negócios.

Em contrapartida, nos demais segmentos, continuamos otimistas. Na Cobrança, a Companhia estabilizou o volume de vendas relativo ao último trimestre. No pilar de tecnologia, a Code7 segue apresentando crescimento consistente, avançando com novas funcionalidades em seus produtos Cloud e On-premises.

No segmento de desenho de jornadas, a CXdzain, apesar de ainda ser pouco expressiva no Consolidado, apresenta margens expressivas, com resultados superiores às nossas estimativas iniciais. Nesse pilar, oferecemos inteligência e expertise para desenhar experiências que superem a expectativa dos clientes de uma marca em cada passo da sua jornada. Linguagem, design e usabilidade na construção de experiências que melhoram a jornada 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.

Durante o segundo trimestre, houve movimentos importantes na estrutura de profissionais da Companhia, no contexto do Projeto Transformar. Após reavaliação do quadro de profissionais ligados à operação e às áreas de apoio, se observou ganho de performance operacional relevante, com acréscimos no faturamento por pessoa em BPO. Kleber Bonadia, CEO do Grupo Connvert desde abril de 2022, segue com 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.

A Administração

Desempenho Operacional

Recursos Humanos

No 2T22 a Companhia acelerou a readequação do quadro de pessoas, tendo em vista o Plano de Transformação mencionado anteriormente, encerrando o trimestre com 13% a menos de pessoas do que o 1T22, e 17% de redução quando comparado ao mesmo semestre de 2021.

A principal redução observada é no segmento de Contact Center, motivada pela redução no volume de faturamento deste segmento e pela busca de diminuição da taxa de ocupação nas negociações com os clientes, com o objetivo de aumentar a receita por colaborador, conforme comentado no item a seguir.

Nos segmentos de Cobrança e Code7 os quadros de pessoas se mantiveram estáveis nos períodos em comparação, com destaque para o acréscimo de 11% no quadro de pessoas em Cobrança observada entre o 1S22 e o 1S21, motivada pelo aumento no volume de operações com instituições financeiras nos períodos em comparação.

A unidade de negócios CXdzain apresenta aumento expressivo no quadro de pessoas nos períodos em comparação, consequência da curva de crescimento desta unidade, criada em 2021.

Quantidade de pessoas	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Connvert	1.090	1.202	1.090	1.250	-9%	-13%
Contact	4.400	5.763	4.400	6.628	-24%	-34%
Cobrança	3.982	3.984	3.982	3.588	0%	11%
Code7	240	245	240	219	-2%	10%
CXdzain	34	21	34	18	62%	89%
Total	9.746	11.215	9.746	11.703	-13%	-17%

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)	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Contact	4.031	3.817	9.030	7.582	6%	19%
Cobrança	3.178	3.176	6.355	7.692	0%	-17%
Code7	22.082	20.736	43.250	44.833	6%	-4%
CXdzain	22.765	35.556	44.725	41.074	-36%	9%
Total	3.741	3.609	7.894	7.554	4%	4%

O faturamento por pessoa apresentou acréscimo nos segmentos de Contact, Cobrança e Code7 no 2T22, em comparação ao 1T21. O segmento de Cobrança se manteve estável após as contratações de pessoas realizadas no 1T22 para crescimento no volume de posições de atendimento. Esse acréscimo é motivado, em Contact Center, pela estratégia da Companhia no âmbito do Processo de Transformação, de buscar maiores volumes de faturamento com menos pessoas e mais ações digitais. Na Code7, o acréscimo é motivado pelo êxito na execução do planejamento estratégico da Companhia, com crescimento no segmento Cloud em destaque.

Destaca-se o crescimento do faturamento por pessoa de 4% entre o 1S22 e o 1S21, demonstrando a eficiência operacional da Companhia em promover maior volume de faturamento com menos pessoas.

Desempenho Financeiro

Receita Líquida de Vendas

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Contact	53.203	65.987	119.190	150.753	-19%	-21%
Cobrança	37.951	37.966	75.917	82.799	0%	-8%
Code7	15.899	15.241	31.140	29.455	4%	6%
CXdzain	2.322	2.240	4.562	2.218	4%	106%
Total	109.375	121.434	230.808	265.225	-10%	-13%

No 1S22, a receita líquida apresentou retração de 13% em comparação ao 1S21. 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.

No segmento de Cobrança, o faturamento ficou estável quando comparados o 2T22 e o 1T22. Em 1T22 evidenciamos crescimentos orgânicos das operações já instaladas e a conquista de novos clientes e serviços, os quais permaneceram gerando caixa ao longo do 2T2022. No entanto, na comparação semestral com o mesmo período do ano passado, esta vertical apresentou redução de 8%, 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.

Os novos segmentos Code7 e CXdzain demonstram que são capazes de gerar incrementos de receita, tendo evoluído 6% e 106% na comparação semestral, respectivamente.

A vertical Code7 apresentou aumento em consequência de efeitos de reajustes contratuais, novos serviços disponíveis e do aumento da carteira de clientes, relacionados com a aceleração da tendência de digitalização dos negócios de nossos clientes.

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

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Custo dos serviços prestados	-85.224	-90.716	-175.940	-187.926	-6%	-6%
Despesas administrativas e gerais	-43.849	-39.643	-83.492	-74.221	11%	12%
Outras receitas (despesas) operacionais	370	-348	22	1.574	-206%	-99%
Total	-128.703	-130.707	-259.410	-260.573	-2%	0%

Os custos dos serviços prestados apresentaram decréscimo de 6% entre os trimestres e semestres em comparação, consequência, substancialmente, da redução de faturamento. As despesas administrativas e gerais aumentaram em 11%, consequência dos efeitos da inflação na estrutura da Companhia, sendo as despesas com Pessoal 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

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Prejuízo líquido	-35.471	-30.470	-65.941	-12.492	16%	428%
(+) IR e CS	-	-	-	30	0%	-100%
(+) Resultado financeiro líquido	16.142	21.197	37.339	17.114	-24%	118%
(+) Depreciação e amortização	8.076	10.231	18.307	21.550	-21%	-15%
EBITDA	-11.253	958	-10.295	26.202	-1.275%	-139%
(+) Reestruturação operacional	3.559	1.801	5.360	-	98%	-
(+) <i>Business Interruption</i> implantação 0303	3.038	-	3.038	-	-	-
(+) Baixas extemporâneas receitas a faturar	1.604	782	2.386	-	105%	-
(+) Implantação Projeto Bolha	-	1.305	1.305	-	-100%	-
(+) Absenteísmo	-	649	649	-	-100%	-
(+) Covid-19	-	-	-	5.819	-	-100%
EBITDA Ajustado	-3.052	5.495	2.443	32.021	-156%	-92%
Margem EBITDA Ajustado	-2,79%	4,50%	1,06%	12,1%	-7,3 p.p	-11,0 p.p

O EBITDA Ajustado do 2T22 foi negativo, em R\$ 3.052 mil, o que representa uma redução de 156% em relação ao trimestre anterior. Na comparação entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 também se observa retração do EBITDA Ajustado, saindo de R\$ 32.021 mil no 1S21 para R\$ 2.443 mil no 1S22.

Essas reduções foram motivadas, substancialmente, por causa dos seguintes efeitos: (i) 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; (ii) impactos das medidas do órgão regulador mencionadas na Mensagem da Administração; (iii) elevação da estrutura de custos pelo acordo coletivo de São Paulo (data-base Janeiro), ao passo em que os principais contratos com clientes com reajuste na mesma data-base foram concluídos e efetivados apenas em Julho; e (iv) redução no volume de operações em Contact Center.

Em relação às margens EBITDA ajustadas, observa-se redução de 7,3 p.p. entre o 1T21 e o 2T22 e de 11,0 p.p. entre o 1S21 e o 2S22, motivadas pelos efeitos comentados anteriormente.

Resultado Financeiro

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Receitas Financeiras	-29	1.138	1.109	266	-103%	317%
Despesas Financeiras	-16.113	-22.335	-38.448	-17.380	-28%	121%
Total	-16.142	-21.197	-37.339	-17.114	-24%	118%

Na comparação trimestral, observa-se redução de 28%, tendo como principais motivadores as amortizações das operações de empréstimos e debêntures e a redução da quantidade de parcelamentos tributários nos períodos em comparação.

Na comparação semestral, ocorreu aumento de 118% em relação ao mesmo período do ano passado, motivado 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 30 de junho de 2022, o saldo de Caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras era de R\$ 21.686 mil, uma redução de 48% em relação aos R\$ 41.399 milhões registrados em 31 de dezembro de 2021. A redução do saldo foi motivada, substancialmente, pelo aumento no volume de amortização da dívida financeira da Companhia e pela diminuição no fluxo de caixa operacional. Esses efeitos foram parcialmente atenuados pela redução no volume de investimentos realizados no período.

Contas a Receber de clientes

O Contas a Receber totalizou o semestre com R\$ 138.302 mil, redução de 15% ante os R\$ 163.129 mil no 4T21. A redução no saldo de Contas a Receber foi motivado, substancialmente, pela redução no faturamento da Companhia entre os períodos em comparação. O prazo médio de recebimento se manteve estável nos períodos em comparação.

Imobilizado

O ativo imobilizado reduziu em 6% entre os períodos em comparação, saindo de R\$ 64.502 mil em 31.12.2021 para R\$ 60.940 mil em 30.06.2022. A redução é motivada, substancialmente, pela depreciação do período, amortização dos direitos de usos de arrendamentos e baixas de equipamentos de processamento de dados. Esses efeitos foram parcialmente atenuados pelas adições de ativo Imobilizado e renegociações de arrendamentos no período.

Endividamento

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Dívida Bruta	133.580	149.441	133.581	177.234	-11%	-25%
Caixas, Equivalentes e Aplicações	-21.686	-28.698	-21.686	-39.681	-24%	-45%
Instrumentos Financeiros Derivativos	846	1.897	846	2.314	-55%	-63%
Dívida Líquida	112.740	122.640	112.741	139.867	-8%	-19%
EBITDA LTM	24.786	44.619	24.786	60.392	-44%	-59%
Dívida Líquida / EBITDA	4,55	2,75	4,55	2,32	65%	96%

A dívida da Companhia é composta por financiamentos obtidos junto à bancos de primeira linha e por debêntures emitidas em 2020, convertidas em Notas Comerciais em 2022. O endividamento total em 1S22, estava 19% menor do que no mesmo semestre do ano anterior, consequência das amortizações ocorridas no período.

A dívida líquida/EBITDA apresentou acréscimo de 65% nos trimestres em comparação e de 96% nos semestres em comparação, consequência da redução do resultado operacional da Companhia no 1º semestre de 2022, conforme comentado nas sessões anteriores.

Fluxo de Caixa Operacional

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Atividades operacionais	9.879	14.880	24.759	29.092	-34%	-15%
Atividades de investimentos	-1.974	-4.799	-6.773	-20.087	-59%	-75%
Atividades de financiamento	-13.921	-21.494	-35.415	-18.646	-35%	211%
Var. de caixa e equivalentes de caixa	-6.016	-11.413	-17.429	-9.641	-47%	81%

A Companhia apresentou redução nos saldos de caixas e equivalentes de caixa devido às amortizações do endividamento bancário ocorridas neste trimestre e da redução na geração de caixa proveniente das atividades operacionais.

Investimentos

Com o objetivo de prestar atendimento de excelência para os clientes, a Companhia investe recorrentemente em CAPEX. A seguir estão demonstrados os valores investidos nos períodos em comparação:

	2T22	1T22	1S22	1S21	% Variação	
					2T22 x 1T22	1S22 x 1S21
Softwares e Desenvolvidos	3.335	4.038	7.373	6.702	-17%	10%
Benfeitorias e Mobiliários	66	348	414	1.481	-81%	-72%
Equipamentos de informática	197	814	1.011	2.654	-76%	-62%
Arrendamentos	-	7.120	7.120	7.255	-100%	-2%
Outros	8	102	110	15	-92%	633%
CAPEX TOTAL	3.606	12.422	16.028	18.107	-71%	-11%

Os investimentos em Softwares e Desenvolvidos demonstram os esforços da Companhia em focar no desenvolvimento de tecnologia.

Entre o 2T22 e o 1T22 observa-se redução de 71% no volume de investimentos pela Companhia, motivada, substancialmente, pela destinação de recursos para amortização de empréstimos, financiamentos e debêntures. A redução observada entre os semestres em comparação é motivada pelo mesmo efeito.

Não houve novos aluguéis contratados, ou remensurações de contratos, que ensejassem modificação dos saldos de Arrendamentos no 2º trimestre de 2022.

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 régua 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.

