

MUDANÇAS RÁPIDAS

PERCEPÇÕES SOBRE NUVEM E SETE INSIGHTS PARA O FUTURO DOS NEGÓCIOS

▶▶ Leia na página 6

Ferramentas de speech analytics ajudam a cobrança a recuperar créditos

A recuperação de crédito é um trabalho complexo porque envolve a busca da empresa por receber o que lhe é devido, de um lado, mas também por preservar a relação com o credor, de outro. Por isso, é muito importante ter uma abordagem direta e assertiva.

A recuperação de crédito é uma das tarefas mais difíceis de uma empresa, especialmente nos tempos que estamos vivendo. Dados (alguns falando sobre aumento de inadimplência) mostram que as empresas vão precisar se reinventar para obter bons índices de retorno no trabalho de cobrança. Mas o que é preciso levar em consideração para obter esse bom desempenho?

Vamos aos fatos: as equipes operacionais seguem KPIs de performance para medir sua produtividade, como por exemplo: Tempo Médio de Atendimento (TMA), Chamados por Operador, Tempo de Silêncio etc. Levando em consideração o desgaste das chamadas de cobrança, bem como as diferentes restrições regulatórias a serem observadas, seria seguro dizer que as cobranças de dívidas podem ser um verdadeiro ambiente de teste de call center, sejam eles internos ou terceirizados.

Há alguns anos o registro de chamadas tem sido usado para fins de conformidade, monitoramento de qualidade e desempenho. A chegada da tecnologia de speech analytics (análise de dados de voz), porém, elevou o nível de produtividade da área de cobranças a um novo patamar e trouxe uma série de benefícios, até mesmo para os ambientes de call center mais exigentes.

As ferramentas de speech analytics são capazes de extrair informações estratégicas relevantes para traçar o perfil do cliente em dívida e acompanhar a performance da equipe de cobrança. A análise de fala a partir das interações entre devedores e agentes permite identificar o comportamento do cliente e sinalizar as mudanças necessárias



na abordagem e no discurso para aumentar as chances de recuperação de crédito.

No topo da lista dos desafios para a cobrança está a garantia de que os agentes não violem as diretrizes definidas pelo código de conduta do cliente e pelos órgãos reguladores. O descumprimento dessas diretrizes pode acarretar multas e perda de negócios, afetando diretamente o resultado financeiro. Por meio de palavras-chave ou frases específicas, a análise de fala pode atuar como mecanismo preventivo, detectando problemas entre milhares de chamadas.

Ela permite aos supervisores isolar as chamadas que possam ser de risco potencial e tomar as medidas corretivas necessárias antes que elas se repitam.

Não é mais possível trabalhar com as tradicionais amostragens de chamadas para analisar as interações. Elas não refletem a realidade da comunicação devedor-agente. O monitoramento dos áudios utilizando ferramentas de analytics, permite um mapeamento mais assertivo da qualidade dos atendimentos.

No caso de inconsistência, os coordenadores podem detectar em tempo real a ocorrência, analisar e devolver um feedback para esse interlocutor individualmente - há soluções que produzem treinamentos personalizados,

inclusive, por meio de um mix de tecnologias como inteligência artificial. Com o tempo, a aplicação de treinamentos mais focados refletirá em maior retorno de crédito com menos chamadas, além de reduzir as taxas de atritos dos agentes.

Outro benefício importante do speech analytics é a redução de ineficiências. A análise de fala avalia 100% das chamadas, economizando tempo de gerenciamento e destacando rapidamente as chamadas longas e as conversas que as impulsionam, por exemplo. Isso ajuda as organizações a melhorar fluxos de trabalho e scripts, maximizando a hora trabalhada do agente.

A tecnologia de análise de fala pode expor outras questões relevantes, como a deficiência de um serviço na filial ou loja física, ou ainda a preferência por produtos e ofertas da concorrência. Em última análise, as ferramentas de speech analytics podem ser usadas para competir por melhores portfólios e para manter o mais alto potencial da sua equipe.

E, é importante ressaltar, estão cada vez mais acessíveis a operações menores. Quem sair na frente no uso dessas tecnologias para aprimorar o desempenho logo colherá os frutos da diferenciação e resultados.

(Fonte: Eduardo Ribeiro é sócio e Business Development da Evollo).

Quatro vantagens para empresas que investem no próprio banco digital

De acordo com o relatório "2021 Global Fintech Rankings", da Findexable/Mambu, o Brasil se tornou um dos grandes ecossistemas de fintechs e, atualmente, ocupa a primeira posição na América Latina. Com a expertise da Mobile2you no desenvolvimento de mais de 50 bancos digitais nos últimos três anos, Leticia Moschioni, diretora de produto da empresa, destaca as quatro principais vantagens para as empresas que investem na construção do próprio banco digital ao invés de usar bancos tradicionais para as suas operações em um cenário no qual novas tecnologias financeiras devem tornar a indústria de pagamentos ainda mais competitiva e inovadora. ▶▶

A relação entre a construção civil e o Analytics

O avanço de novas tecnologias sobre o cenário empresarial do país trouxe perspectivas inovadoras quanto à utilização dos dados. Com isso, conceitos de Analytics e Business Intelligence (BI) têm ganhado força entre os gestores, oferecendo uma abordagem fundamentalmente analítica sobre informações disponibilizadas. O resultado é uma cultura orientada à inteligência estratégica, capaz de estabelecer parâmetros técnicos para que os profissionais tomem decisões mais assertivas e seguras. É de conhecimento geral que praticamente todas as organizações lidam com um fluxo informacional, independente do segmento em que se atua. ▶▶

Consumidor preocupado com dados pessoais paga mais por varejista ético

De acordo com a "Pesquisa Global de Excelência da Experiência do Consumidor 2020" (Global Customer Experience Excellence Research 2020, em inglês), quase todos (98%) os entrevistados disseram que estão preocupados com seus dados pessoais e com o que acontece com eles; a ampla maioria (90%) deles está disposta a pagar mais por varejistas éticos. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta

Foto: Divulgação/Ansa



Café espresso profissional em casa

A empresa italiana illycaffè lançou uma nova máquina voltada àquelas que não abrem mão de tomar um bom espresso sem sair de casa. Fabricada na Itália, a Iperpresso Y3.3 foi desenhada pelo arquiteto e designer Piero Lissoni e apresenta formas compactas e elegantes que permitem sua integração a qualquer tipo de ambiente. O sistema Iperpresso da máquina garante as características que definem um bom café espresso profissional, como uma crema densa e duradoura. Essa espécie de "espuma" é formada pela emulsão de microbolhas de ar e óleos que, além de distinguir o espresso de outros tipos de café, funciona como uma "tampa" que mantém os aromas e a temperatura da bebida até que ela seja consumida. Além disso, a máquina também pode ser usada para preparação do café coado tradicional por meio de cápsulas filtro próprias para este fim (ANSA). ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI

AI/Senac São Paulo



Senac São Paulo realiza a 2ª edição do Experimente o Senac

@Entre os dias 26/7 e 6/8 acontece a segunda edição do Experimente o Senac, evento que permitirá conhecer o Senac São Paulo por meio de uma experimentação de aulas práticas de cursos técnicos, de forma gratuita e online, via plataforma Microsoft Teams. As inscrições podem ser feitas em <https://www.sp.senac.br/experimente>. Nesta edição, serão 24 atividades em diferentes áreas, como gastronomia e alimentação; turismo e hospitalidade; bem-estar, beleza e estética; comunicação; gestão e negócios, e entre outras. Na ocasião, o participante vai se inteirar a respeito do curso técnico de interesse, de forma que consiga decidir melhor qual caminho seguir para ter uma profissional de sucesso. Após a atividade, os participantes receberão um certificado. ▶▶ Leia a coluna completa na página 2

Contábil

Gestantes afastadas na pandemia: encargos são obrigação do INSS

Por Eduardo Moises

▶▶ Leia na página 5

