



apresentação













A **cobrart** iniciou sua experiência no segmento de telenegócios em 2001, oferecendo serviços de recuperação de crédito a grandes instituições. Devido ao enfoque em inovação tecnológica e excelência no atendimento que a telecobrança demanda, a especialização também na área de *Customer Services* como SAC, contact-center ativo e receptivo e televendas foi um caminho natural.

Nossa central no Rio de Janeiro atende **todo o território nacional** utilizando a mais moderna tecnologia.



Instalações da **cobrart** no centro do Rio de Janeiro

Oferecemos aos nossos contratantes uma solução completa em atendimento e negociação, permitindo aos mesmos focar seus esforços inteiramente no seu *core business*, enquanto a **cobrart** administra a estrutura de contact center e ações massificadas nas seguintes áreas:

 Bancos e financeiras	 Seguradora	 TV por Assinatura
 Esporte	 Saúde	 Condomínios
 Construção Civil	 Energia	 Varejo
 MKT de Relacionamento	 Educação	 Eleições



serviços de recuperação de crédito

cobrança extrajudicial

Oferecemos serviços de recuperação de crédito fazendo uso de uma gestão totalmente voltada para resultados, com ênfase na qualidade dos acordos, tecnologia e excelência no atendimento.

cobrança judicial

Nesta atividade, trabalhamos em total sinergia com a Advocacia Felizardo Barroso & Associados (www.felizardo.com), firma do mesmo grupo econômico, com tradição de mais de 40 anos. As informações de localização e os andamentos da cobrança são compartilhados em tempo real, com as tratativas de acordo sendo mantidas pela **cobrart** mesmo após o ajuizamento da ação.

passo a passo da cobrança e negociação de dívidas



modelo de remuneração

Na cobrança extrajudicial trabalhamos no modelo *ad exitum*, isto é, faremos jus apenas a uma pequena participação sobre o que for efetivamente pago pelo devedor, não havendo, dessa maneira, custo algum com os casos de insucesso na cobrança.



abrangência nacional

Atuamos em **todo o Brasil**, tanto na cobrança extrajudicial quanto na judicial.

vantagens da terceirização da cobrança

o contratante pode *focar seus esforços inteiramente no seu core business*, não dispersando assim sua energia na atividade de cobrança;

o serviço é realizado por especialistas, *profissionais com o perfil adequado* para maximizar o resultado e minimizar os problemas de reclamação dos clientes;

Redução de custos: a firma especializada, possuindo um grande volume de carteiras de cobrança, pode, utilizando-se de seu maior poder de barganha neste setor específico, negociar melhores valores com seus fornecedores;



tecnologia

Posições de atendimento no padrão da norma NR-17, servidores e estações de trabalho DELL, com sistemas em *cloud computing*, garantindo a gravação de todas as ligações e a automatização de processos operacionais com rapidez, eficiência e resultado nos serviços de atendimento.

- portal de auto negociação na web;
- meio de pagamento eletrônico – cartão de crédito
- autonegociação de dívidas, utilizando recursos de inteligência artificial em um chatbot;
- opção de números receptivos 0800 e 4004 dedicados;
- URA ativa e receptiva com *skill prioritário* e pesquisa de satisfação;
- ferramenta de chat, Whatsapp e web 0800;
- integração total entre o CRM e o PABX digital;
- pesquisas diversas de CPF e CNPJ para enriquecimento de cadastro;
- discador preditivo ou semiautomático, com *call-back* automático;
- SMS e mensagens fonadas (torpedos de voz);
- boletos por e-mail massificado, mala direta, carta-cartório ou SMS;
- protesto sem custo



recursos humanos

Todos os operadores da **cobrart** passam por uma capacitação inicial na contratação e por reciclagens periódicas. São avaliadas por mês, no mínimo, 8 gravações de cada colaborador para preenchimento de um BSC de monitoria de qualidade, que pontua também assiduidade, pontualidade e resultado. O resultado fundamenta comissionamento, campanhas motivacionais e premiações, que juntos garantem um baixo *turnover*.

segurança e controle

O acesso às instalações é controlado por leitura biométrica e o ambiente é protegido por circuito fechado de TV (áreas externas e internas) 24/7, *online*.

- gravação de todas as ligações;
- bancos de dados em *cloud computing* com *backup* remoto;
- consulta *online* ao status da carteira e de cada cliente;
- relatórios personalizados com indicadores financeiros, de produtividade, efetividade, acionamento etc.



Maiores informações em www.cobrart.com