

## INTRODUÇÃO

Liderada por profissionais altamente qualificados e conceituados no segmento de serviços terceirizados, a **Knowledge Faturamento e Cobrança - KFC** oferece a seus clientes o que há de mais eficiente na recuperação de ativos financeiros, comercialização de produtos, dentre outras atividades relevantes no relacionamento comercial com o mercado empresarial.

Cientes do cenário atual onde empresas buscam constantemente a racionalização de processos e recursos, a KFC vem à presença de seus clientes propor a otimização de suas estratégias de negócio, utilizando tecnologia de informação e oferecendo serviços para a viabilização de algumas de suas atividades.



Através de profissionais qualificados oferecemos eficiência técnica aliada a custos compatíveis com as necessidades de nossos clientes. Acreditamos que esta é a melhor maneira de proporcionar o ambiente tecnológico necessário para a obtenção de novas vantagens competitivas, eliminando a necessidade de investimentos em infraestrutura e mão de obra que não estão no escopo dos negócios das empresas contratantes.



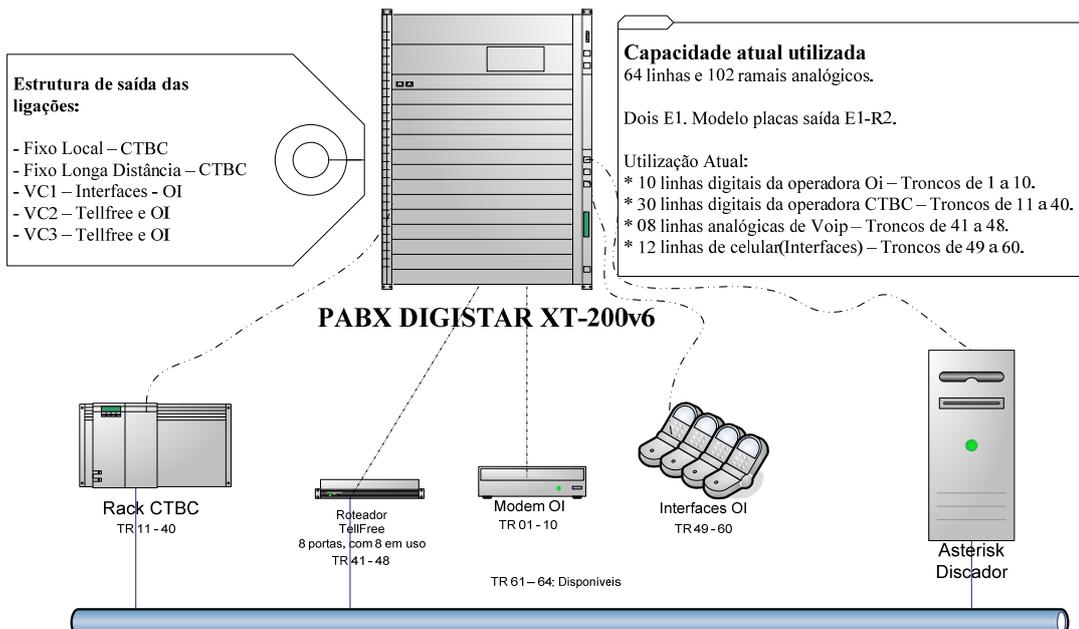
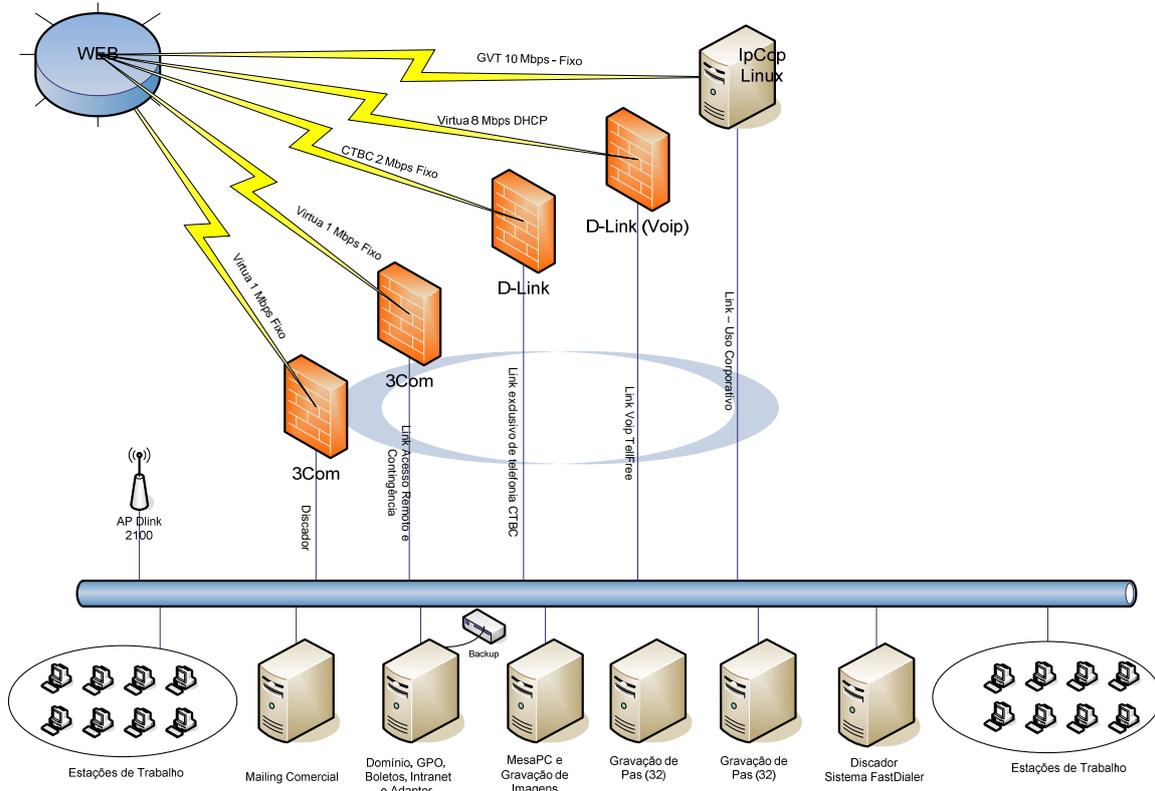
Com uma ampla e moderna central de atendimento, a KFC é capaz de realizar dezenas de negociações de forma simultânea, tudo isso com uma supervisão e suporte online, capaz de esclarecer qualquer dúvida no ato do acionamento. Todo contato é personalizado atendendo diferenciadamente à necessidade de cada setor contratante, observando, com rigor, os padrões éticos e legais.

A facilidade e comodidade oferecida aos clientes de suas parceiras de negócios é, sem dúvida alguma, o grande diferencial da empresa. Dotada de um ambiente bastante agradável, a KFC é capaz de receber os interlocutores que eventualmente queiram entrar em contato pessoalmente com a empresa.



A KFC dispõe da infraestrutura necessária para atender Instituições Financeiras, Instituições de Ensino, Empresas que atuam no Comércio Atacadista e Varejista de Bens e Serviços, Administradoras de Cartões de Crédito e Telecom de todos os portes que atuam com crédito próprio. Nossa especialização decorre da larga experiência, da adoção de uma filosofia moderna de administração aliada às constantes inovações tecnológicas, onde destacamos o segmento de recuperação de ativos financeiros e equipamentos, bem como atividades inerentes ao segmento de telemarketing.

# VISÃO GERAL - TECNOLOGIA

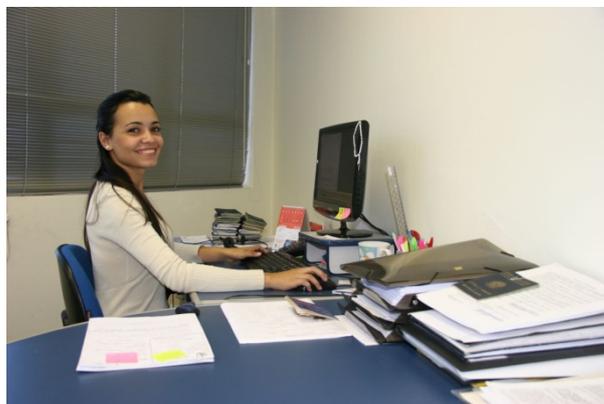


## INFORMAÇÕES GERAIS DA KFC

### Detalhamento de diversos itens de relevância ao processo

#### **Contratação de funcionários**

A KFC tem como premissa a utilização de mão de obra com contratação integralmente dentro das regulamentações da CLT. O seu quadro de funcionários atual conta 81 colaboradores, sendo 70 da área operacional e 11 da área de retaguarda administrativa na sua sede em Belo Horizonte. Na filial de Barbacena, em fase de expansão, conta com 18 colaboradores, sendo 14 da área operacional e 4 de retaguarda administrativa.

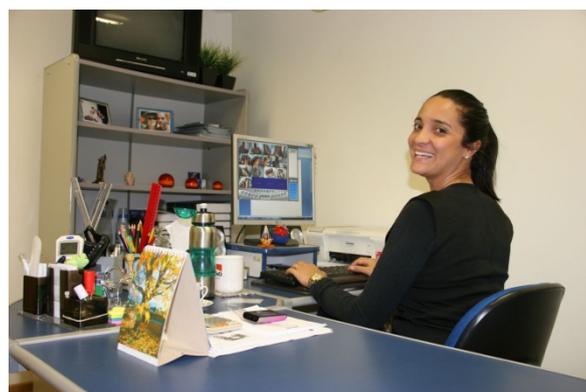


#### **Recolhimento de impostos**

Todos os tributos fiscais são recolhidos na periodicidade definida pela legislação, sem exceção.

#### **Gerência Geral e Back-Office por células de atendimento**

As células de atendimento são divididas por perfil de atividade (cobrança, retirada de equipamentos, comercialização de produtos etc.) e são administradas por profissionais experientes, preparados especialmente para a função de backoffice.



## SERVIÇOS

### Descrição dos serviços prestados pela KFC

Com os substanciais aumentos dos volumes de negócios ocorridos na era pós-real, percebemos a necessidade da automatização do processo telefônico de contato com o devedor, a fim de tornar possível um maior número de acionamentos por operador e, conseqüentemente, a recuperação mais rápida das dívidas sob nossa responsabilidade.

A evolução desta automatização do contato telefônico originou a nossa atual estrutura de call center, utilizando tecnologia de discagem automática inteligente, geração de cartas e boletos de cobrança, além de vasto acervo de recursos gerencias e com ampla capacidade de segmentação de banco de dados. Avaliamos a todo tempo as características de cada cliente, e os acionamos de forma inteligente e ordenada. As vantagens são inúmeras, porém cabe destacar aquelas que, sem dúvida nenhuma, trazem os maiores benefícios para o seu negócio:

- ❖ *Agilidade, confiabilidade, integridade e segurança nos acordos celebrados com os devedores;*
  - ❖ *Dados e voz ativa e receptiva;*
  - ❖ *Estações com terminais inteligentes;*
  - ❖ *Contato imediato, com acionamentos de forma inteligente e ordenada, observando a todo tempo as características de cliente;*
  - ❖ *Excelente localização;*
  - ❖ *Agendamento e recebimento;*
  - ❖ *Sistema de supervisão On-line;*
  - ❖ *Correspondência e emissão de boleto;*
  - ❖ *Localização de Pessoa Física e Jurídica através de CPF ou do CNPJ;*
  - ❖ *Localização através do endereço e vizinhança, se necessário;*
  - ❖ *Parametrização da estrutura de acionamentos e dos períodos entre os contatos.*
-

## CÉLULAS DE ATENDIMENTO

### Breve descritivo de abordagens de negócios

#### COMERCIAL

Profissionais capacitados e motivados com foco direcionado para a comercialização de produtos e serviços oferecidos por nossos clientes. Pode ter atuação direta na base de dados do cliente ou através de mailings adquiridos no mercado.

#### UPGRADE (Swap na Base)

Em quantas oportunidades deixamos que nossos clientes façam a prospecção de novos produtos da concorrência, simplesmente por não oferecermos algo novo e direcionado a um público específico? Esta célula tem a finalidade primordial de apresentar novos produtos e pacotes promocionais. Esta iniciativa mantém ativo o vínculo com os clientes, ressaltando a sua importância.

#### RENTABILIZAÇÃO

Contato com o cliente no primeiro momento imediatamente após o vencimento de seus boletos de pagamento, visando reduzir ao máximo o período médio de cobrança – PMC.

#### COBRANÇA

Após esgotar o período de atuação definido para a célula de Rentabilização é iniciada a atuação especializada da recuperação de créditos com regras de negócio regidas conforme a “régua de cobrança” da Contratante.

#### RETIRADA DE EQUIPAMENTOS

A desconexão e o encerramento do contrato de prestação de serviços com utilização de equipamentos em comodato não garante a recuperação destes itens. O impacto financeiro nesta situação pode ser expressivo. Nosso trabalho consiste em atuar junto aos assinantes no sentido de agendar a retirada de tais equipamentos.

#### SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Equipe altamente capacitada que tem como um dos principais objetivos cessar com a remessa imediata de “problemas” aos órgãos externos da Contratante, quando a solução poderia ser obtida com um atendimento eficiente e imediato utilizando linguagem didática e direcionada ao cliente. Este serviço visa resolver problemas na relação de consumo por meio do recebimento de reclamações, dúvidas e pedidos de cancelamento de produtos e serviços que a Contratante disponibilize. Cabe ressaltar que a **imagem pública** da Contratante está diretamente vinculada à boa execução deste serviço.

## QUALIDADE KFC

Nosso compromisso com a excelência

Tão importante quanto vender é possuir um apoio para recuperação de valores, eficiente o bastante para recuperar os créditos de sua empresa. Um serviço externo de recuperação de valores qualificado pode complementar a atividade de cobrança a partir do ponto em que o credor tenha esgotado seus recursos.



A prática da renegociação, cada vez mais utilizada, é vantajosa para as duas partes. O devedor muitas vezes consegue descontos de multas, juros menores e prazos maiores, enquanto o credor tem de volta seu maior bem, o capital para reinvestir em outros negócios.

A KFC prima pelo respeito e consideração ao devedor, pois o mesmo poderá voltar a ser um cliente em potencial após a liquidação do seu débito.

## CONFIDENCIALIDADE

Comprometemos a manter completa confidencialidade sobre os dados e informações fornecidos por nossos clientes para desenvolver a prestação dos serviços aqui apresentados, concordando, desde logo, que também os materiais ou informações devolvidas não serão divulgadas ou fornecidas para terceiros.

## INFRAESTRUTURA

### Descrição do Ambiente Operacional

Descrevemos a seguir as características básicas do ambiente de operação que podemos disponibilizar para atendimento das atividades envolvidas no processo.

#### Sala de treinamento

*Sala climatizada com TV LCD de 42", computador e acesso a rede wireless.*

#### Contingência

*Servidores e estações de trabalho com no-breaks, sistema de telefonia conectado a três operadoras (CTBC, Oi e VOIP), com saídas via PABX (linha convencional) ou VOIP (Internet).*

#### Monitoria de chamadas

*Monitoramento de chamadas em tempo real, através da Central de PABX.*

#### Gravação de diálogos

*Todos os contatos acionados são gravados em disco.*

#### Relatórios diários

*O sistema Adaptor, utilizado como front-end para gestão das atividades da célula de equipamentos e cobrança, fornece uma vasta gama de relatórios qualitativos e quantitativos. Também são produzidas planilhas de resumo na frequência estabelecida pelo cliente.*

#### Visibilidade de Monitorias

*As gravações dos diálogos de acionamento podem ser disponibilizadas via ftp ou acesso remoto.*

#### Aparelhos dos operadores

*Considerando as características do sistema de telefonia da KFC, não utilizamos softfone nas PA's. Nossos operadores trabalham com headsets ligados diretamente ao PABX ou, no caso específico do discador, ligados ao VOIP através de aparelhos ATA.*

#### Sistema ADAPTOR

*Nossa estrutura de TI já utiliza um sistema de gestão de cobrança de última geração, com controle total sobre os cenários, acionamentos, bases de dados etc.*

#### Telefone 0800

*Caso necessário, podemos oferecer um número de telefone 0800 para recebimento e encaminhamento de chamadas.*

#### Enriquecimento de mailing

*A KFC tem uma parceria estabelecida com o SERASA- Experian e o ZipCode para "higienização" das bases de dados que apresentem alto índice de informações inválidas.*

#### Campanhas de incentivo

*Nossas equipes são motivadas através de várias campanhas de incentivo, dentre as quais destacamos :*

- **Top Premium**
- **Folga remunerada**
- **Brindes diversos**

#### Experiência acumulada

*A KFC já vem atuando no segmento de gestão de cobrança e ativos há mais de dez anos, **com atuação notória nas principais praças do país, sendo especializada no atendimento de demandas do Grupo Net Serviços.***

**POPOSTA COMERCIAL**  
**Escopo e comissionamento proposto**

Para a prestação dos serviços ora apresentados aguardamos um contato pessoal onde iremos conhecer com maiores detalhes o perfil de negócios que podemos conduzir com sua empresa, bem como a dimensão da carteira de inadimplentes e a adaptação dos processos a serem executados para conseguirmos uma ótima performance financeira deste empreendimento.

**CONTRATANTE**  
**Itens de responsabilidade da contratante**

A contratante se propõe a fornecer os itens descritos a seguir:

- ✚ Fornecimento de mailing em periodicidade a ser definida oportunamente (via email ou ftp) e número médio de contratos/clientes;
  - ✚ Regras de negócio (ex: descontos a serem concedidos em faixa estratificadas de valor – régua de cobrança);
  - ✚ Estabelecimento de meta pretendida mensal;
  - ✚ Fornecimento diário (ou em periodicidade a ser definida) de baixas dos contratos efetivamente recebidos, para exclusão do mailing no sistema de gestão;
  - ✚ Estabelecer canal direto de comunicação com o responsável pela área financeira na empresa;
  - ✚ Opcionalmente, oferecer acesso seguro ao sistema de gestão de cobrança e recuperação de ativos da própria empresa.
-

## SISTEMA ADAPTOR

### Telas do sistema de gestão de acionamentos

Para melhor orientação por parte de V.Sas., apresentamos a seguir o layout para envio do mailing, em formato "xls" e algumas telas do sistema "Adaptor", utilizado pela KFC para fazer a gestão dos acionamentos de cobrança.

### Layout sugerido para envio do mailing

Formato Excel contendo as colunas A até V:

Número do Contrato	Nome do Assinante	CPF	Telefone Residencial	Telefone Comercial	Celular	Telefone Outros	Fone Voip
--------------------	-------------------	-----	----------------------	--------------------	---------	-----------------	-----------

Email	Status do Contrato	Endereço	Complemento 1	CEP	Bairro	Data de Instalação	Data de Desconexão	Total a Retirar
-------	--------------------	----------	---------------	-----	--------	--------------------	--------------------	-----------------

Otde Decoder Analógico	Otde Cable Modem	Otde Decoder Digital	Otde EMTAS	Otde Smart Card
------------------------	------------------	----------------------	------------	-----------------

### Algumas telas do Sistema Adaptor – Gestão de Cobrança e Reuperação de Ativos

Data	Hora	Evento	Anotação	Atendente	Programação
20/07/11	17:31:14	TELEFONE NÃO ATENDE	Telefones Discados: 01	Gustavo Pinheiro	ABCDM SEM AC
04/08/11	17:55:17	TELEFONE NÃO ATENDE	Telefones Discados: 01	Rivane Brito	ABCDM DOMA

**Detalhes do Acionamento**

Gravar Ajuda Fechar

CASA DO PASTEL E PANQUECA AGUA NA Direto

Data Início: 12/07/2011 Hora: 18:17:27 Término: 12/07/2011 Hora: 18:18:25 Tempo: 00:00:58

Usuário: Rikans Brito

Instruções:

Evento: NA - TELEFONE NÃO ATENDE

Previsão: Valor Combinado: 0,00

Notas:
 

- Telefones Discados: (11) 8639-3880 - Não Atende

Ocorrências:

Tipo	Ocorrência	Operadora	DDD

**Cliente - CASA CLIMA COM. DE AQUECEDORES CALDEIRAS**

Novo Detalhes Localizar Gravar Excluir Acionamento Ajuda Fechar

Geral Complemento Localização Relação Negativação Auditoria

Legenda:
 

- Positivo
- Falta Validar
- Fora Padrão
- Correspondência

Tipos:
 

- TELEFONE
  - CONTATO
  - ENDEREÇO
  - RESIDENCIAL

Itens:
 

- (11) 5088-5200
- (11) 5051-6667

Alterado por...

**Dívida - CASA DO PASTEL E PANQUECA AGUA NA BOCA L CPF: 999.999.999-99 ABCDM - EQUIPAMENTO...**

Novo Detalhes Localizar Agenda Gravar Imprimir Desbloquear Excluir Ajuda Fechar

Geral Financeiro Negociação Acréscimos Acionamento

**Identificação** Código da Dívida: 100449409 Código do Cliente no Credor: 10998213

**Atribuição** Cláudice Gomes 16/08/2011 11:33:31

**Estado** Cliente: CASA DO PASTEL E PANQUECA AGUA NA BOCA

**Complemento** Credor: NET SERVIÇOS S/A

Carga: ABCDM\_317\_07/07/2011

Produto: ABCDM - EQUIPAMENTOS ABCDM

Subproduto: < Nenhum >

No. do Contrato: 152571081

No. do Cartão:

Régua Cobrança: < Nenhuma >

Agência:

CIDADE: SBC - SÃO BERNARDO DO CAMPO

# Exemplo de Relatório



KNOWLEDGE FATURAMENTO E COBRANÇA

Ficha de Acionamentos - Por Credor

Pag.: 1 de 57

Dt Ocorrência	Horário	Tempo	Contrato	Tp	Evento	Ocorrência	Acionamento
Credor: NET SERVICOS S/A							
Cliente A CARRANCA - CAFETERIA E SORVETERIA LTDA							
19/08/2011	10:05 as 10:05	00:00:00	152227844	A	TELEFONE NÃO ATENDE		Roberto Junior
Cliente ACACIO PERCI BIS							
19/08/2011	08:42 as 08:44	00:02:00	148008780	A	TELEFONE NÃO ATENDE	Telefones Discados: (11) 8088-3882 - Desligado (11) 4982-0893 - Ocupado (11) 4425-4419 - Ocupado (11) 8088-2900 - Desligado	Guilherme
Cliente ADA ESTER ARCHILA							
19/08/2011	08:07 as 08:08	00:01:00	152719780	A	PESQUISA		Douglas
Cliente ADALBERTO CRISPINIANO							
19/08/2011	11:42 as 11:42	00:00:00	152701600	A	TELEFONE NÃO ATENDE		Roberto Junior
Cliente ADELINA LOPES NUNES							
19/08/2011	12:35 as 12:38	00:03:00	312242080	A	DEIXADO RECADO	TELEFONE SOMENTE PARA RECADO, DEIXEI O CONTATO PARA RETORNO.	Stephanie
Cliente ADEMILSON MARQUES GONCALVES							
19/08/2011	10:37 as 10:41	00:04:00	320076108	A	TELEFONE NÃO ATENDE	Telefones Discados: (19) 3308-9081 - Não Atende	Stephanie
Cliente ADEMIR FERNANDES							
19/08/2011	08:28 as 08:28	00:02:00	218094988	R	TELEFONE NÃO ATENDE	Telefones Discados: (19) 9251-5887 - Sec.Eletrônica / Fax	Stephanie
Cliente ADERILSON RODRIGUES DA SILVA							
19/08/2011	11:16 as 11:18	00:02:00	144939274	A	TELEFONE NÃO ATENDE	Telefones Discados: (11) 8761-1590 - Sec.Eletrônica / Fax	Guilherme
Cliente ADILSON SOARES FERREIRA							
19/08/2011	10:29 as 10:43	00:14:00	11520391	A	RETORNAR LIGAÇÃO	FAZER CONTATO COM MAIARA FILHA DO CLIENTE P/ CONFIRMAR SE O EQUIPAMENTO FOI RETIRADO...	Claudeneice Gomes
19/08/2011	10:47 as 10:48	00:01:00	11520391	R	RETORNAR LIGAÇÃO	FAZER CONTATO COM MAIARA FILHA DO CLIENTE P/ CONFIRMAR SE O EQUIPAMENTO FOI RETIRADO...	Claudeneice Gomes
Cliente ADRIANA MARIA NOGUEIRA							
19/08/2011	12:18 as 12:24	00:08:00	11326411	A	RETORNAR LIGAÇÃO	RETORNAR CLIENTE ESTÁ VIAJANDO PEDE RETORNO EM SETEMBRO...	Claudeneice Gomes
Cliente ADRIANE APARECIDA FERRAZ FERREIRA							
19/08/2011	12:08 as 12:15	00:07:00	320090044	A	RETORNAR LIGAÇÃO	RETORNAR APÓS AS 18:00 NO 9291-1152 OU 9682-1639 PARA FALAR COM ELVIS, RESPONSÁVEL	Stephanie
Cliente ADRIANO FERREIRA PAES DE OLIVEIRA							
19/08/2011	12:38 as 12:43	00:05:00	128215048	R	TELEFONE OCUPADO	Telefones Discados: (11) 8988-8350 - Ocupado (11) 4075-3514 - Não Completa (11) 2311-8535 - Não Completa	Guilherme
Cliente AGENOR FELIX DE LIMA							
19/08/2011	13:41 as 13:48	00:07:00	11776338	A	RETORNAR LIGAÇÃO	FALEI COM A SRA.MARIA VIZINHA DO CLIENTE..., VAI CONFIRMAR SE O EQUIPAMENTO FOI RETIRADO. RETORNAR.	Claudeneice Gomes
Cliente ALBERTO LUIS PEREIRA DE OLIVEIRA							

19/08/2011 13:55