

## CASO REFERÊNCIA - PG MAIS

Nome do Parceiro IBM

PG Mais

Site da empresa

[www.pgmais.com.br](http://www.pgmais.com.br)

Indústrias que atende

Diversas

Cidade da matriz

Curitiba/PR

Regiões que atende

Brasil



## Sobre nós

A PG Mais, pioneira na arte de conectar empresas com seu público-alvo, integra e desenvolve soluções em [canais de relacionamento](#) e [gestão do conhecimento](#).

Em um ambiente inspirador e desafiador, reúne mais de 170 profissionais individualmente selecionados, com conhecimento, dedicação e paixão pelo que fazem.

Movida pela [satisfação](#) e [reconhecimento](#) de seus clientes, a PG, presente em todo o país, atende mais de 300 empresas e já alcançou a marca de 3.5 bilhões de contatos efetivados, proporcionando [continua inovação](#) ao mercado.

Contato: Comercial PG Mais

e-mail: [comercial@pgmais.com.br](mailto:comercial@pgmais.com.br)

## Unidade Integrada de Cobrança Cognitiva

Melhorando a experiência nas ações de cobrança digital e aumentando os resultados do negócio.

### Solução

A PG Mais desenvolveu uma assessora digital de texto e voz, com inteligência artificial, utilizando IBM Watson. A solução proporciona a melhor experiência de relacionamento e significativa redução de recursos. Garante um atendimento crosschannel, oferecendo uma completa camada de dashboards. Foi implementada na Bellinati Perez para atender as necessidades de negociação de dívidas.

### Desafios

A prova de conceito foi realizada com uma base de 10 milhões de SMS, gerando uma média de 470 mil acionamentos por dia. Essas ações geram uma necessidade de tratamento do retorno dos clientes que excede a capacidade atual de atendimento da operação. São 46 operadores de cobrança alocados nesta carteira e a capacidade diária de cada um é de até 200 atendimentos.

### Benefícios

Além de sustentar uma das principais frentes de inovação dentro da Bellinati, o projeto trouxe um incremento no volume de atendimentos realizados pela célula de canais digitais, agregando maior qualidade e eficiência no processo. Com a implantação da solução, foi possível atender 100% dos retornos, atingindo 92% de assertividade nas intenções dos clientes.

“É fundamental encontrar um parceiro que entenda o que é transformação digital, que entenda do nosso business, que entenda como estamos percorrendo este caminho em busca de inovação e, a partir disso, entreguem soluções que vão suprir as nossas necessidades.”

Mateus Casanova - Superintendente de Tecnologia e Inovação da Bellinati Perez.

Solução desenvolvida por:

