

## Problema

Alta inadimplência: 30% do faturamento está com faturas > 30 dias; DSO médio é 45 dias; as cobranças consomem 25 horas/semana da equipe e custam R\$ 6,00 por fatura. Queremos reduzir inadimplência e custo operacional."

## Como resolver SEM AI

Atraves do software verifica quem está em atraso  
Liga para os clientes em atraso  
Cobra novamente se não foi pago  
Protesta boleto se não foi pago  
Cobra após protestado  
Busca fazer negociação após protesto  
Após 60 dias vai para o jurídico

## Como resolver COM AI

Canal: SMS + WhatsApp templated messages + ligação automatizada por TTS/ASR se possível.  
Motor de decisão: regras + templates; usar LLM apenas para NLP/entendimento de respostas (ou usar flows pré-definidos).  
Handover: escalar para humano quando intenção complexa (ex.: pedido de parcelamento específico) ou quando não houver pagamento.

Para quem?

Empresas que vendem no crediário  
Loja de materiais de construção  
Loja de autopeças

## Dados

ID cliente, CNPJ/CPF (hash se necessário), nome, telefone(s), e-mail, canal preferencial, histórico de faturas (nº, data emissão, data vencimento, valor), histórico de pagamentos, notas de contato anteriores (data, resultado), score de risco (se existir), consentimentos/opt-in para contato.

## Ferramentas

Orquestração de conversas: Dialogflow / Google Contact Center AI / Rasa (auto-hospedado)  
 Telephony/voice: Twilio / Vonage / provedores locais com SIP  
 LLMs: OpenAI / Azure OpenAI para NLU/NLG (avaliar custo e compliance)  
 Integração ERP/CRM: conectar via API (faturamento/contas a receber)

## Indicadores de sucesso

- 1) Reduzir 50% do faturamento em atraso >60 dias de BASELINE □ TARGET em 6 meses.
- 2) Aumentar taxa de recuperação (valor recuperado / valor em atraso) de BASELINE □ TARGET em 3 meses.
- 3) Reduzir horas hombre gastas em cobrança em 50% (ou R\$) de BASELINE □ TARGET em 3 meses.
- 4) Taxa de contato via agente AI >= 30–50% (meta inicial) e taxa de fallback/handover para humano <= 25%.
- 5) Custo por real recuperado reduzido em 50% comparado ao processo manual em 3 meses.