GRUPO DDM

Apresentação Comercial

ISO 9001:2015

PRÊMIO RA 2025 EMPRESA INDICADA

CERTIFICADO RA1000 ReclameAQUI

O Grupo DDM é uma empresa pioneira no mercado de crédito, cobrança, SAC e Contact Center, gerando mais de duas décadas de atendimento eficiente e tecnológico.

Sobre Nós

Grupo DDM: Experiência, Tecnologia e Inovação

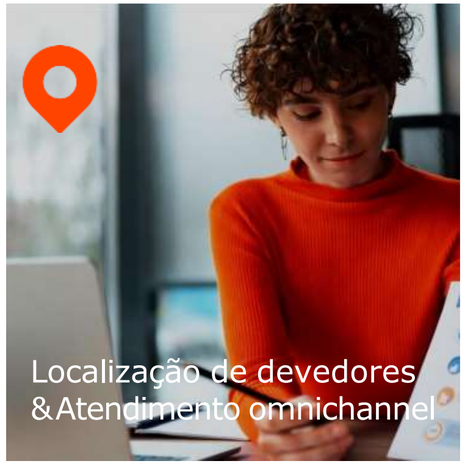
Há mais de **26 anos**, o Grupo DDM desenvolve soluções especializadas em relacionamento com clientes, gestão de crédito, cobrança e atendimento, combinando tecnologia, inteligência de dados e equipes altamente qualificadas para entregar resultados sustentáveis.

Com forte atuação no **segmento educacional**, apoiamos algumas das maiores instituições de ensino do país na otimização de seus processos financeiros, na melhoria da experiência do aluno e no aumento da eficiência operacional.

Nossa atuação é pautada pela inovação, excelência operacional e compromisso com a qualidade, oferecendo soluções escaláveis, seguras e alinhadas às necessidades de cada cliente.







Cobrança ativa e digital, Meios de pagamento,**Big Data e IA**



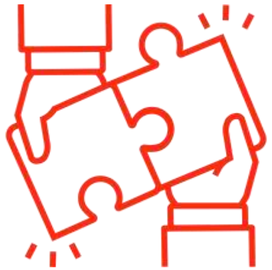
Negociação digital
com IA



GRUPO DDM

Dna DDM: 7
Nossos Valores









Obstinados

Conectamos clientes aos clientes dos nossos clientes

Transparentes

Reconhecemos o potencial das pessoas e das relações

Éticos

Agimos com clareza e honestidade em todas as frentes

Inovadores

Abrimos espaço para o crescimento de todos

GRUPO DBM

Clientes

YDUQS

vitru EDUCAÇÃO

Cruzeiro do Sul Educacional

Sindicato filiado à Firjan SENAI SESI IEL CIRJ

gruposalta Educação que impulsiona vidas

neon

Light

vero

AVENIDA

GRUPO DDM

Nossas Soluções



Negociação de dívidas

→ Tradicional (tele cobrança)
→ Digital (WhatsApp, SMS, e-mail)
→ Híbrida (humano + bot)
→ B2B e B2C



Atendimento humanizado e com agentes de IA integrados



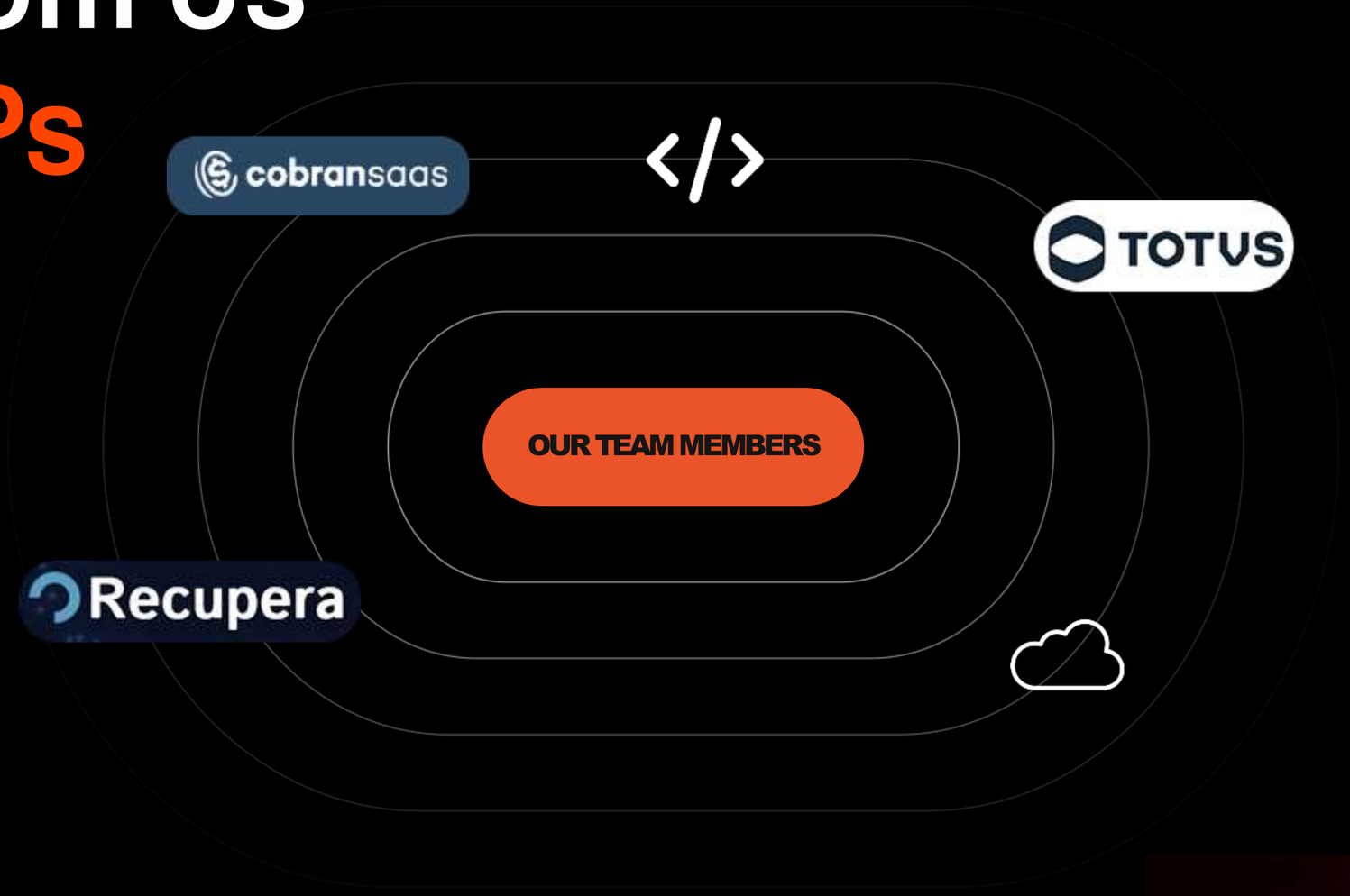
Meios de pagamentos

White Label

GRUPO DBM

Integramos com os Melhores ERPs

Trabalhamos conectados e em conjunto de forma harmoniosa com os principais sistemas de gestão utilizados no Brasil.



GRUPO DDM

Negociação das dívidas

Experiência e tecnologia, traduzidas em resultados.

MODALIDADES

Tradicional

Tele cobrança ativa com expertise humana.

Digital

WhatsApp com IA, SMS, e-mail e portal.

Híbrida

Integração entre canais humanos e digitais com régua coordenada.

B2B

Negociação especializada entre empresas.

GRUPO DDM

Soluções tecnológicas

Soluções proprietárias desenvolvidas pelo Grupo DDM para máxima eficiência.

Agentes Digitais

Interação em voz e texto com IA para atendimento humanizado.

Discador Preditivo

Otimiza produtividade dos operadores com discagem inteligente.

Gateway de pagamento

Gateway de pagamento e meios de pagamento personalizáveis.

CRM WhatsApp

Gestão de filas, histórico unificado e métricas integradas.

GRUPO DDM

Negociação online com IA

Combinando Inteligência Artificial, automação e experiência digital, o **DDMPay** otimiza o processo de negociação, aumenta a eficiência operacional e fortalece o relacionamento com o aluno durante toda a jornada financeira.

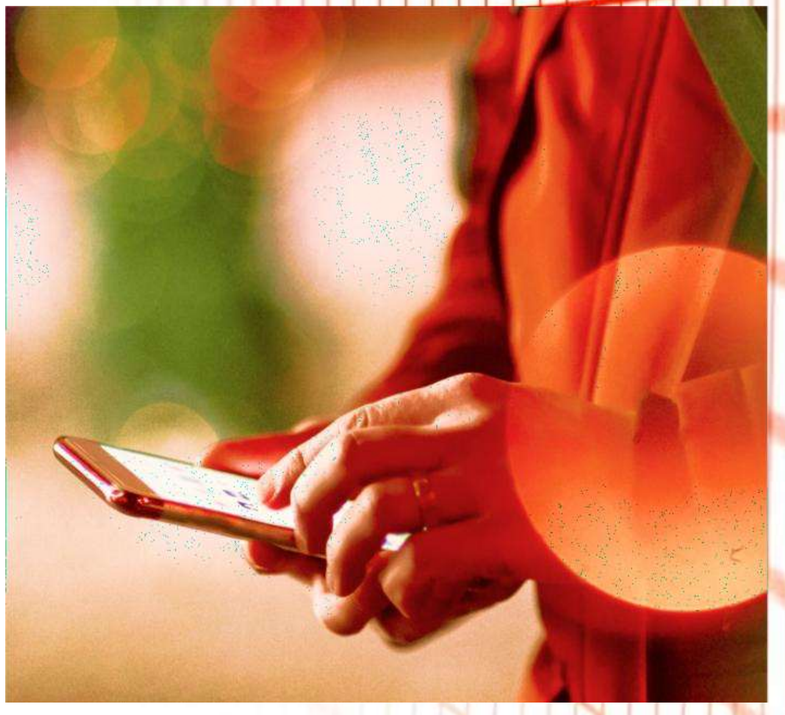




Integrar

O processo de experiência do consumidor às estratégias de atendimento, visando ganho de performance e engajamento.

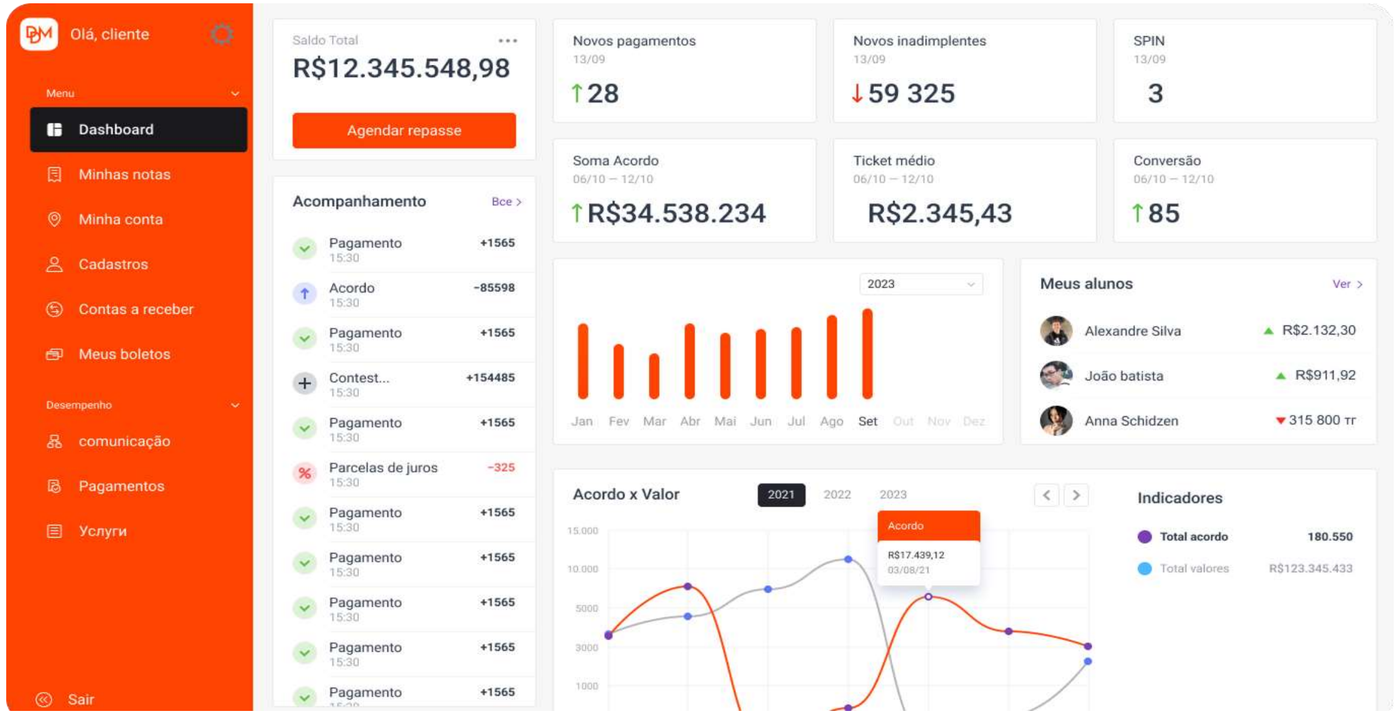
DDM Pay



GRUPO DBM

Inteligência de Dados e Gestão por Indicadores

Conversão • Soma Acordo • Ticket Médio KPIs CUSTOMER SUPPORT



Utilizamos soluções de Business Intelligence para acompanhar, em tempo real, os principais indicadores da operação, proporcionando maior visibilidade, controle e suporte à tomada de decisões estratégicas.
Por meio de dashboards gerenciais e análises de desempenho, disponibilizamos informações que permitem monitorar produtividade, qualidade, SLAs e demais KPIs definidos para a operação, promovendo melhoria contínua e maior eficiência operacional.

GRUPO DBM

Nossos Diferenciais

Pessoa

- Seleção por perfil da operação;
- Treinamento e reciclagem contínuos
- PDI, PDS e PDG
- Campanhas de incentivo
- Operadores especializados por setor

Controle

- Dashboards Power BI em tempo real
- Indicadores: CPA, CPC, TME, TMA
- Perfis de acesso distintos
- Versão mobile para gestores
- Análise comportamental avançada

Tecnologia

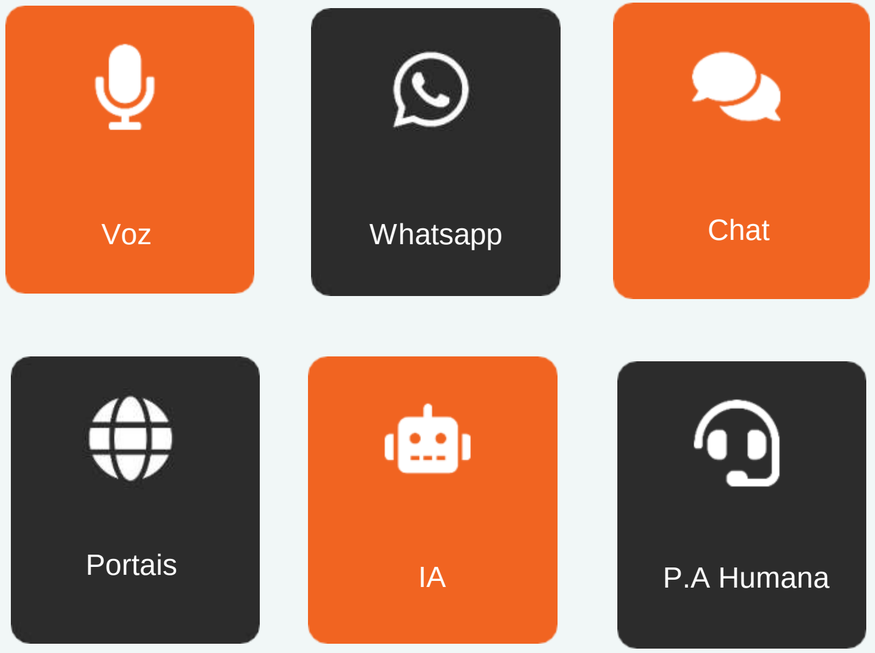
- Sistemas desenvolvidos in-house
- Agentes digitais humanizados
- Chatbot e portal de autonegociação
- Discador preditivo próprio
- CRM WhatsApp integrado

GRUPO DPM

Customer Experience

Desenvolvemos jornadas de relacionamento que equilibram recuperação financeira, experiência do cliente e eficiência operacional.

Nossa estratégia de Customer Experience equilibra eficiência na recuperação de crédito com um atendimento humanizado e consultivo, preservando o relacionamento entre a instituição e seus alunos por meio de uma comunicação personalizada, respeitosa e orientada à melhor experiência durante toda a jornada de cobrança.



Jornada | **Persona** | **Curadoria** | **Qualidade**

GRUPO DDM

Onde estamos:

O Grupo DDM está presente em 2 unidades estratégicas, cobrindo os principais hubs de negócio do Brasil, com infraestrutura completa para absorver todas as posições de atendimento necessárias.

Rio de Janeiro- RJ

São Paulo - SP



GRUPO DDM

Fale conosco

E descubra como transformar inadimplência em resultados sustentáveis

José Lema | Head de novos negócios
comercial@grupoddm.com.br
Tel.: 11 94781-9900 / 21 99901-8751