

The logo 'LIQ' is rendered in a bold, black, sans-serif font. It is positioned on the left side of the slide. Two curved lines, one in a light cyan color and one in a purple color, originate from the top left and curve downwards and to the right, framing the central text. A small black dot is located at the intersection of these two lines.

LIQ

TELECONFERÊNCIA SOBRE OS RESULTADOS 2T18

Agosto/2018

Escala e Liderança no Brasil

A 1ª empresa de Customer Experience All-Line (voz, presencial e digital)

LIQ

R\$1,7bi
de receita em 2017



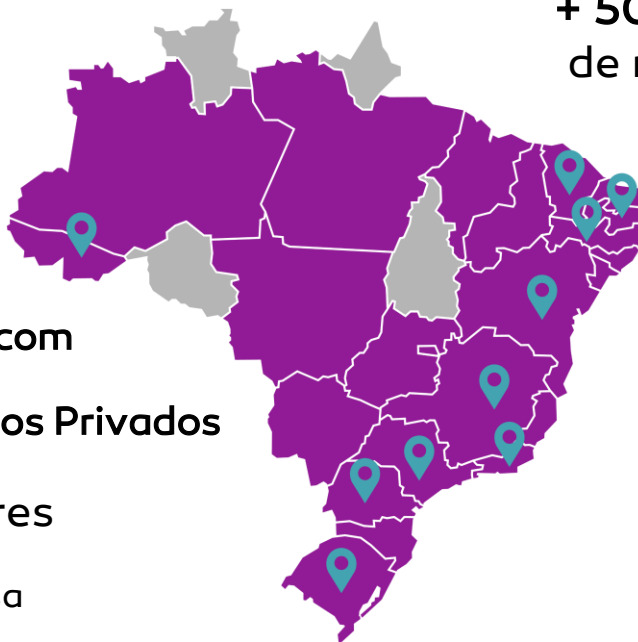
4 das 4 maiores Telecom



2 dos 3 maiores Bancos Privados

~ 43 mil colaboradores

+ 1,5 mil > 10 anos de casa



18 sites e presença em
+ 500 cidades com serviços
de relacionamento All-Line

+24 mil PAs
instaladas

+40 clientes
em todo o Brasil

+2.700 promotores
de vendas

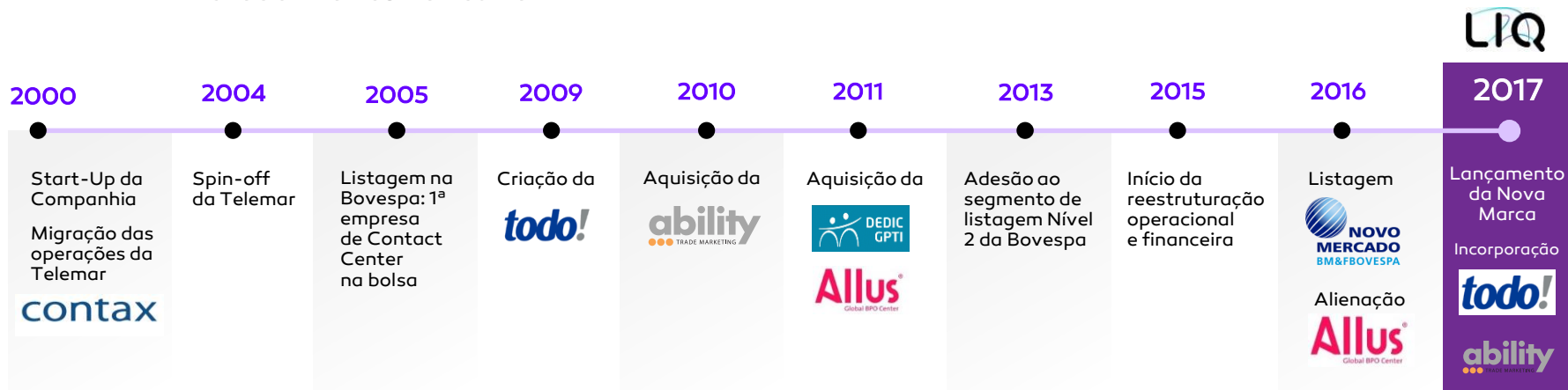
+1 bilhão de interações/ano
com clientes

Em Processo de Reposicionamento Estratégico

Lançamento da nova marca englobando posicionamento da Companhia

LIQ

- ✓ Prover soluções integradas All-line (voz, presencial e digital)
- ✓ Penetrar em novos segmentos *middle market*
- ✓ Uso de novas tecnologias com interações baseadas em Big Data Analytics e Inteligência Artificial
- ✓ Foco em crescimento rentável



Estamos em Toda a Jornada do *Shopper* e das Empresas

Com soluções em CRM, BPO, Trade & Live Marketing aproximamos as marcas dos consumidores. Entregamos eficiência, qualidade e resultados para os nossos clientes



Jornada do *Shopper*: Presente em toda jornada de compra, melhorando a experiência em todos os pontos de contato

	Característica	Serviços	Canais	Value Added
CRM	Gerenciamos o relacionamento com o <i>shopper</i> , em todos os canais, entendendo e antecipando as suas necessidades	<ul style="list-style-type: none"> SAC Atendimento Retenção Cobrança Televendas Crédito Monitoramen. Redes Sociais 	<ul style="list-style-type: none"> Voz Mídia Social Agente Virtual APP E-mail Omni channel 	<ul style="list-style-type: none"> Automação Workflow Controle & Monitoramento Analytics Estratégia de Mailing Speech to Text Geomarketing
TRADE & LIVE MARKETING	Desenvolvemos soluções integradas de marketing transformando experiência nos pontos de venda em resultados de negócio	<ul style="list-style-type: none"> Marketing promocional Promoções no PDV Vendas Presenciais Treinamento 	<ul style="list-style-type: none"> Presencial Varejo Smart learning (EAD) E-commerce (mobile) 	

Jornada de Processos de Negócios: Gerenciando processos por meio da revisão crítica de rotinas e *staffs* especializados

	Característica	Serviços	Canais	Value Added
BPO	Gerenciamos processos críticos dos clientes, para que se concentrem no core de seus negócios. Buscamos especialização, aumento de produtividade e otimização de custos.	<p>RH:</p> <ul style="list-style-type: none"> Benefícios FOPAG e T&D <p>Backoffice:</p> <ul style="list-style-type: none"> Logística Documentos Seguros <p>T.I:</p> <ul style="list-style-type: none"> Integração de sistemas Desenvolvim. Apps Helpdesk & suporte 	<ul style="list-style-type: none"> Digital E-mail Chat Presencial Voz 	<ul style="list-style-type: none"> Redução de Custo Eficiência Tecnologia Segurança da Informação

Mais de 40 clientes, sendo 18 nos últimos 12 meses

Diversificação na carteira de clientes com atuação nos setores de Telecom, Financeiro, Consumo Varejo, Saúde e Serviços

LIQ

CRM/
BPO

ATLÂNTICO
Fundação Atlântico de Seguridade Social

ELEKTRO

LATAM

Santander

gasNatural
fenosa

citi

Baxter

BV

Claro

Itaú

oi

NET

Ticket

NET

tempo
REVEST

rede

SOUZA CRUZ

Golden Cross

CONQUISTAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

ROX
GAMES

RIO Card
SulAmérica

Seguro
DPVAT
Seguradora S.A.

SKY
TIM

B2W
DIGITAL

NotreDame
Intermédica

TRADE
& LIVE

hp

OLYMPIKUS

SIMPRESS

cielo

oi

brf

CHUBB

ROYAL CANIN

Coca-Cola
FEMSA
BRASIL

FERRERO

P&G

vivo

Castrol

GRUPO
sura

COTEMINAS

PORTO SEGURO

NESPRESSO











Canon

TIM

Uma Breve Descrição dos Nossos Serviços

Portfólio dos serviços Liq e seus respectivos graus de rentabilidade

LIQ

Serviços	Descritivo	Share ROL (%)	Potencial de Crescimento	Grau Rentabilidade
RRS Revenue Related Services	<ul style="list-style-type: none">Agrupamento dos serviços de Vendas, Retenção e Cobrança.Baseados em produtividade, são serviços que geram receita direta ao cliente. Acompanha o movimento de diversos setores da economia.	37%		
SAC IVR & H.I.¹ Human Interface & Interactive Voice	<ul style="list-style-type: none">Atendimentos receptivos de dúvidas, reclamações, sugestões e contatos.<i>Outsourcing</i> com eficiência, majoritariamente não gera receita ao cliente.Aplicação de estratégias de cross selling e up selling.	35%		
BPO	<ul style="list-style-type: none">Serviços de Backoffice, RH, Tecnologia, Crédito/Fraude, Treinamento, Auditoria, dentre outros.Serviços para que o cliente se ocupe essencialmente com sua atividade produtiva. Acompanha o movimento de diversos setores da economia.	15%		
Trade & Live Marketing	<ul style="list-style-type: none">Soluções de marketing integradas com o objetivo de transformar experiências no PDV em resultado de negócio.Acompanha o movimento de diversos setores da economia.	8%		
OPERTEC	<ul style="list-style-type: none">Suporte técnico completo de produtos para consumidores via monitoramento ou em campo.Atendimento qualificado para solução de problemas técnicos dos clientes.	4%		

¹ H.I.=Human Interface

IVR= Interactive Voice Response

 Alto(a) Potencial/Rentabilidade

 Baixo(a) Potencial/Rentabilidade

O Contexto de Mercado

Ambiente positivo para 2019 reduz as incertezas recentes, indicando oportunidades e maior previsibilidade para a Liq e o setor

- Maior segurança jurídica nas relações de trabalho
- Redução do ingresso de novos processos trabalhistas
- Maior flexibilização e modernização nas relações com trabalhador
- Melhora nas contratações e diminuição de *turnover*

REFORMA TRABALHISTA

- Regulamentação do setor
- Maior Segurança Jurídica
- Acesso a novos mercados
- Maior previsibilidade e precificação assertiva dos contratos

LEI DA TERCEIRIZAÇÃO

MERCADO

- Principais serviços Liq (Trade Marketing, CRM e BPO) são altamente correlacionados com crescimento PIB
- Expectativa de crescimento do PIB de 2,5% em 2019
- Expectativa de crescimento da indústria e serviços acima de 2,2%² a partir de 2019

INOVAÇÃO

Inovação com Foco em 3 Principais Pilares:

- Automação de Processos
- Ciência de Dados
- Interface Digital

¹ Fonte: Relatório Focus de 10/agosto/2018

² Fonte: Consulta Sistema de Expectativas BACEN em 03/Agosto/2018

Plano de Reestruturação

Estratégia de *Turnaround*

Incentivada pela nova administração, agenda de reestruturação preza iniciativas para recuperar o desempenho operacional e geração de caixa

LIQ

1 Nova Diretriz Comercial

Diversificação da Receita:
Expansão da base de clientes com

- Portfolio All-Line
- Uso de novas tecnologias
- Pulverização de clientes

Desafios:

- Encapsular necessidade dos clientes
- Indicar o valor agregado dos serviços All-line
- Expansão no *middle market*
- Expansão em novas verticais e em outras plataformas integradas de serviços

Aumento da ROL

2 Eficiência Operacional

Melhoria das Margens:
Iniciativas de redução de gastos

- Diretos
- Administrativos
- Estruturais

Desafios:

- Adequação da estrutura organizacional administrativa
- Redução da ociosidade conforme novo volume
- Manutenção dos ótimos níveis de serviço

Redução de Despesas

3 Gestão do Fluxo de Caixa

Gestão do Caixa:
Gestão ativa dos fluxos

- Operacional
- Financeiro
- Working Capital*

Desafios:

- Renegociação de contratos com fornecedores
- Desalavancagem esperada pela conversão de dívida em ações
- Acordos trabalhistas

4 Gestão de Contingências

Melhor Uso do Caixa:
Redução da base de processos com iniciativas e acordos

- Processos que depósito superam possibilidade de acordos
- Acordos na fase de execução
- Reforma trabalhista e lei da terceirização

Desafios:

- Interlocução com os autores e judiciário
- Quantidade de processos massivos

Aumento de Retorno

=

Geração de Caixa Operacional

- Medidas Concretas já Iniciadas (transformacionais)

Diversificação da Receita

Expansão da base clientes, diversificação dos segmentos da economia e atendimento multicanal

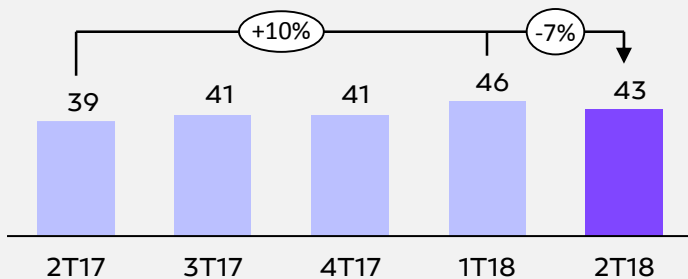
1

Nova Diretriz
Comercial

LIQ

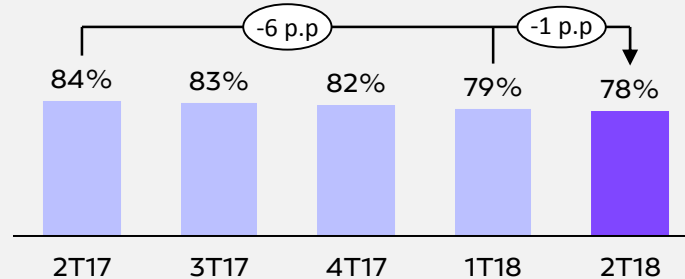
Quantidade de Clientes (Qtde)

Crescimento reflete pulverização de clientes...



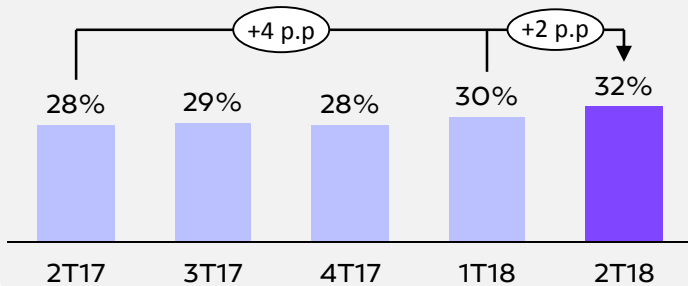
Share dos principais clientes¹ (% ROL)

...com maior diversificação de clientes



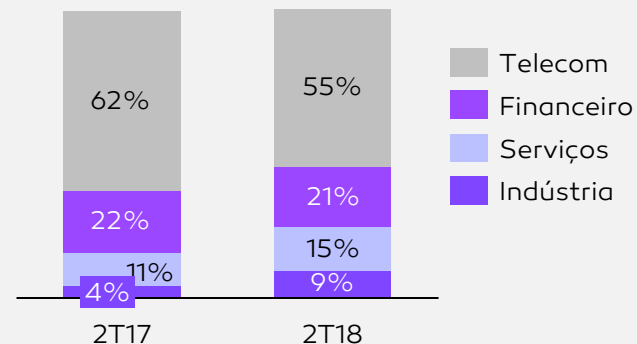
Share Serviços Não Voz (Presencial, Digital, IA) (%)

...com menor dependência de voz e maior uso tecnológico



Aumento da Diversificação de Segmentos (%)

...balanceando entre os setores da economia real



¹ Clientes com participação na Receita Bruta acima de 5%

Melhoria das Margens Operacionais

Adequação da estrutura operacional e administrativa buscando otimização das margens

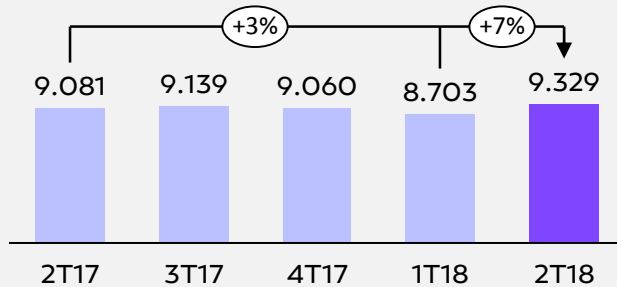
2

Eficiência Operacional

LIQ

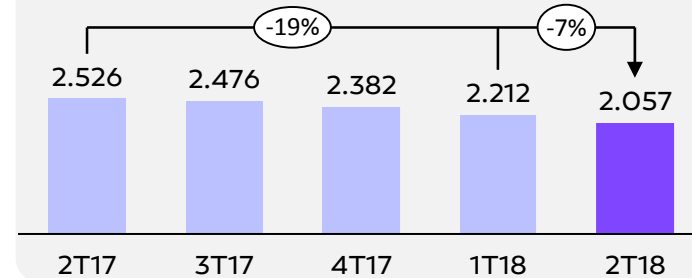
ROL/Headcount Operacional (R\$)

Aumento da receita por operador...



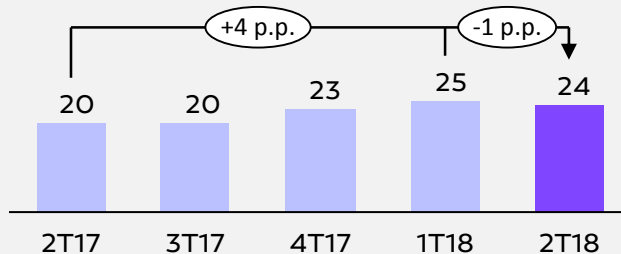
Headcount Administrativo (Qtde)

...compatibilizando estrutura administrativa à nova realidade



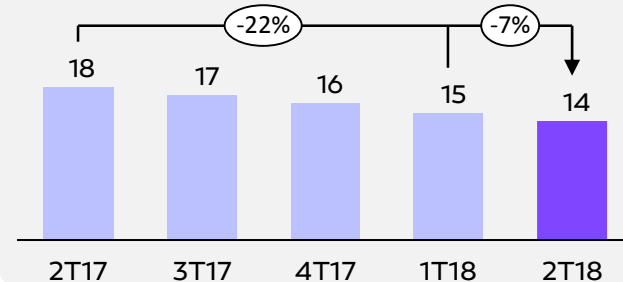
Ociosidade Sites¹ (%)

...ocupando posições de atendimento (PA's)² ociosas



Redução de Sites Operacionais (Qtde)

...desmobilizando sites com capacidade ociosa



¹Ociosidade: (PAs Dimensionadas)/(PA Instaladas)

²PA: Posição de Atendimento

Contingências Trabalhistas

Iniciativas visam melhor uso do caixa para redução de estoque de processos trabalhistas

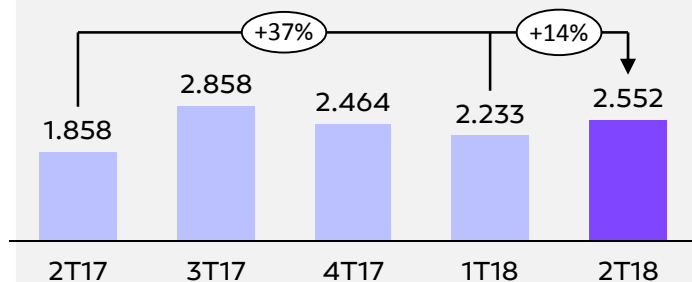
4

Gestão de Contingências

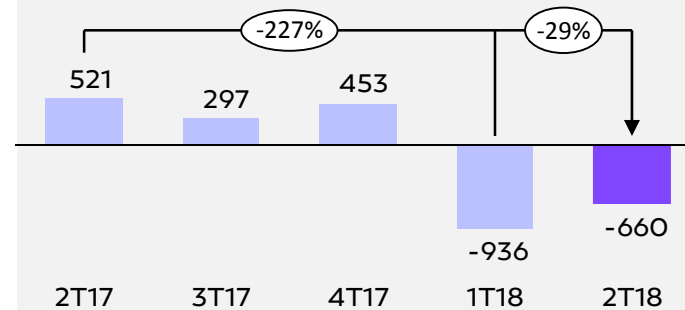
LIQ

Encerramento de Processos (Qtde)

Redução do estoque de processos...

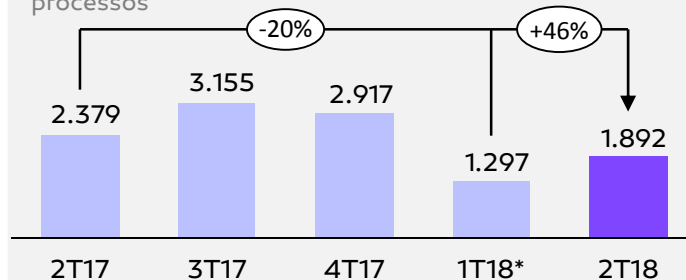


Var. Líquida do Estoque de Processos (Qtde)



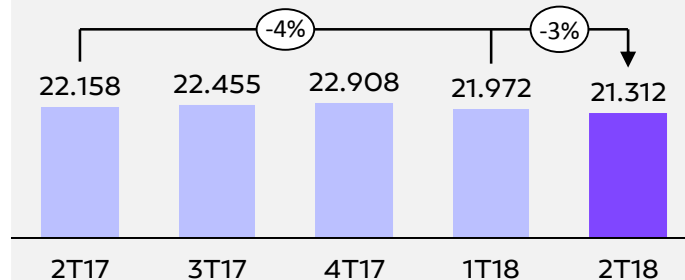
Entrada de Novos Processos (Qtde)

...reforma trabalhista já é refletida na entrada de novos processos



Estoque de Processos Ativos (Qtde)

...resultando num estoque menor



*A redução da entrada de novos processos no 1T18 está relacionada com o recesso do judiciário que ocorreu no período.

Resultados Trimestrais 2T18

Destaques do 2T18

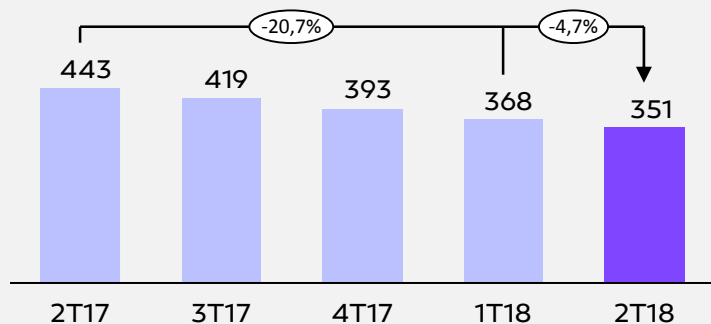
Diversificação da ROL e consistência na redução de custos e despesas
Reconhecimento de mercado

- ✓ Crescimento de **65%** da ROL com serviços de **Live & Trade Marketing** Multicanal na comparação com o 2T17
- ✓ Conquista de **três novos clientes** no 2T18 dos setores de Serviços e Seguros, contribuindo para **diversificação** da base atual
- ✓ Aumento da **representatividade** dos setores de **Indústria** (+5 p.p.) e **Serviços** (+4 p.p.) na Receita Líquida
- ✓ **Consistência na Redução de Custos e Despesas** no 1S18 na comparação com o 1S17:
 - **Redução de 23%** no total de *headcount* operacional, queda de **R\$ 115 milhões** nos custos com pessoas;
 - **Queda de R\$ 7M** ou **17%** nos custos com Aluguéis, reflexo da renegociação de contratos;
 - **Queda de R\$ 5M** ou **7%** nas despesas CG&A, reflexo das iniciativas de adequação da estrutura admnist.
- ✓ A Liq foi **reconhecida** pelo mercado nos temas de Inovação e Qualidade do Serviço Prestado:
 - Conquista do prêmio "2018 Nice inContact CX Excellence Award": desenvolvimento **automação** robótica em tempo real que reduziu o tempo médio de atendimento (**TMA**)
 - Conquista de 4 troféus no prêmio Cliente S.A e de 4 troféus na premiação ABEMD , que reconhecem boas práticas do mercado em âmbito nacional e internacional

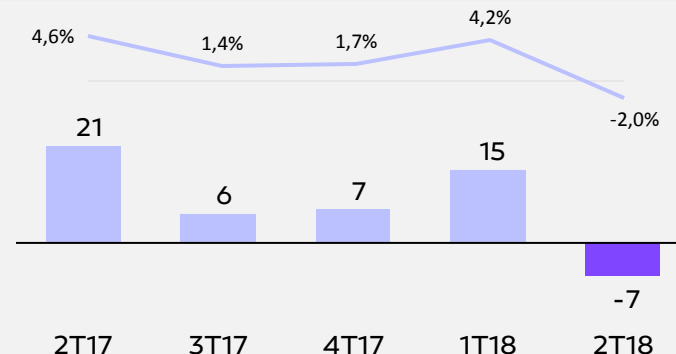
Destques do 2T18

Principais Indicadores Financeiros

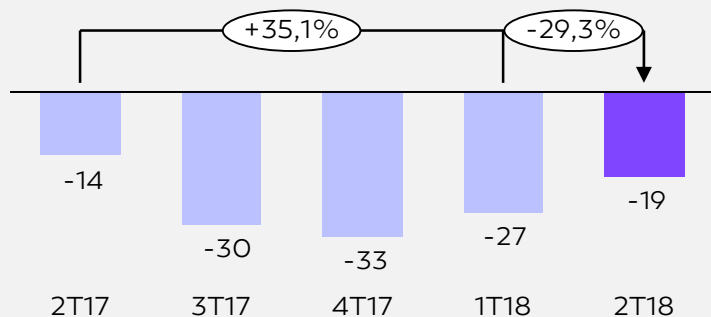
Receita Líquida (R\$ M)



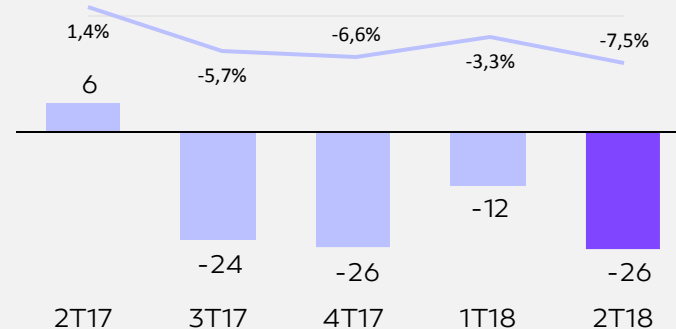
Lucro Bruto (R\$ M) e Margem (% ROL)¹



SG&A + Outras Despesas (R\$ M)¹



EBITDA Ajustado¹ (R\$ M) e Margem (% ROL)



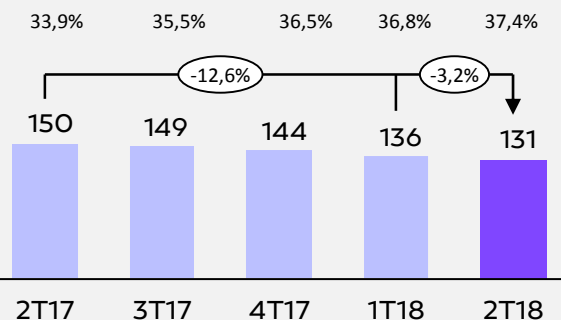
¹Ajustado de efeitos não recorrentes
Lucro Bruto e SG&A sem considerar depreciação

Breakdown Receita por Serviço

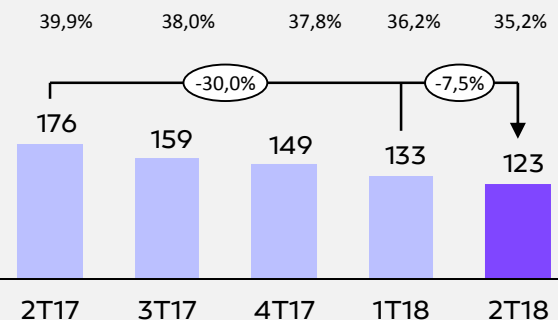
Aceleração digital dos clientes Liq impactou serviços tradicionais. Queda espera ser compensada pela recuperação econômica e crescimento de Trade & Live Marketing

- SAC IVR & H.I já não é o principal serviço da Liq
- Serviços como RRS tendem a crescer conforme retomada da economia brasileira
- Foco em Trade & Live Marketing já apresenta representatividade na Liq
- Foco na frente comercial de BPO

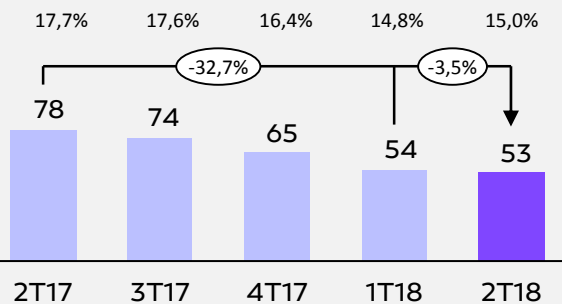
RRS – Revenue Related Services (R\$ M e %)



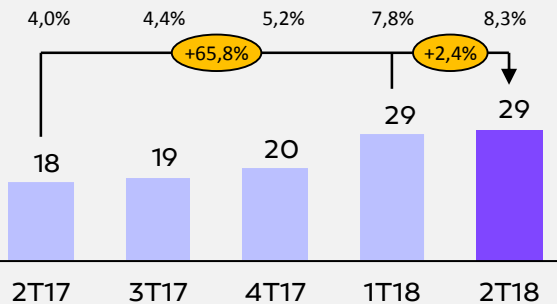
SAC IVR & H.I – Human Interface (R\$ M e %)



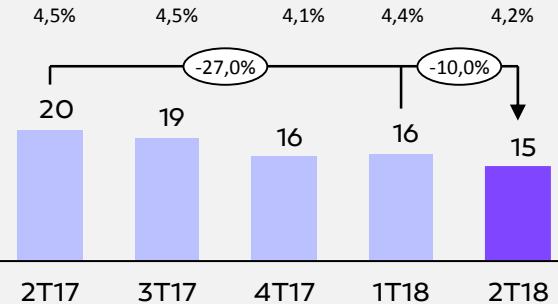
BPO – Business Process Outsourcing (R\$ M e %)



Trade & Live Marketing (R\$ M e %)



OPERTEC – Op. Técnicas (R\$ M e %)



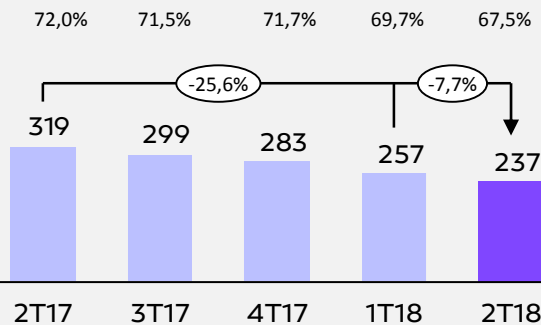
Breakdown Receita por Canal

Superfícies de contato com cliente indicam futuro Liq e do setor

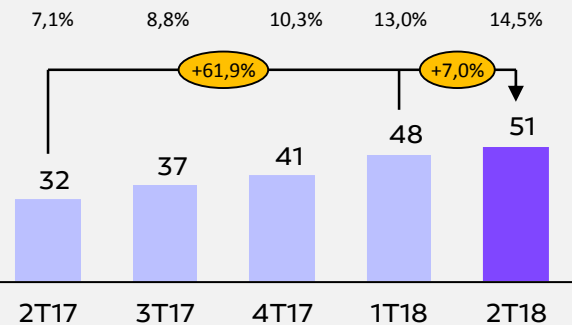
LIQ

- Apesar da recente queda de representatividade, espera-se estabilidade no canal de Voz em função de retomada da economia e das ações de cross e up-selling
- Com margens estáveis, o canal Presencial apresenta tendência de crescimento
- O canal Digital tem potencial de crescimento devido ao foco de inovação em tecnologia

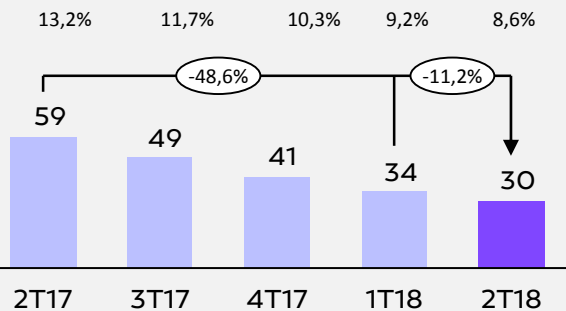
Voz (R\$ M e %)



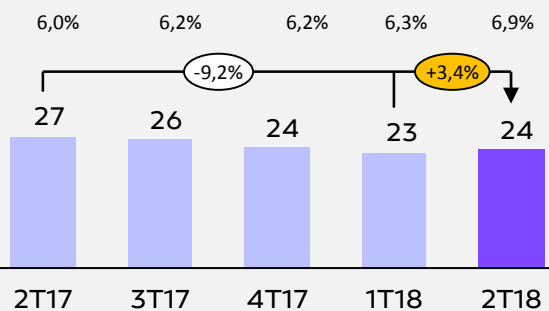
Presencial (R\$ M e %)



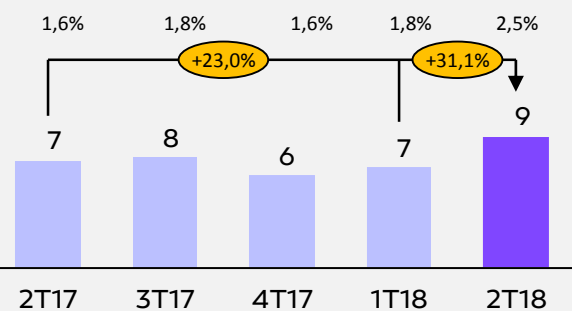
Backoffice (R\$ M e %)



Multicanal (R\$ M e %)



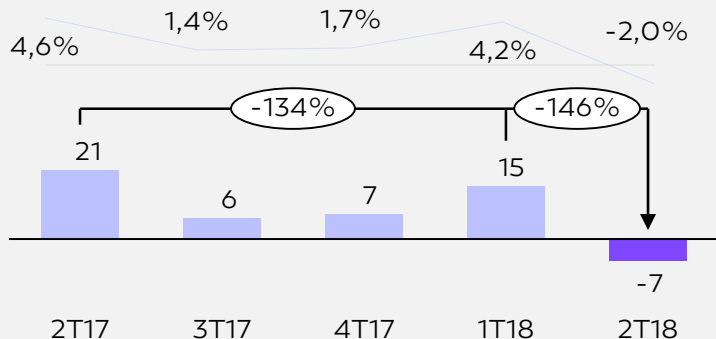
Digital (R\$ M e %)



Lucro Bruto

Lucro Bruto negativo impactado por provisão, resultado da agenda de turnaround que visa redução do estoque de processos trabalhistas

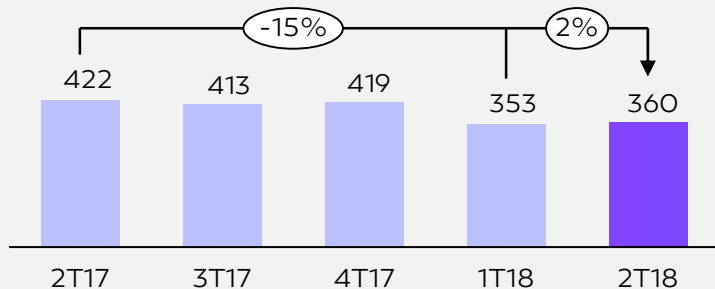
Lucro Bruto Ajustado (R\$ M e % ROL)



- Lucro Bruto negativo decorrente do aumento de provisão Trabalhista em **R\$ 15M** vs. 1T17 causado pelo encerramento (via acordos) de processos mais caros (*outliers*), ainda assim, inferiores ao custo de execução em condições normais
- Mesmo com impacto o pontual de provisão Trabalhista, o Custo com Serviço Prestado apresenta queda de 15% YoY
- Redução em Custos com Pessoal em função da diminuição do *headcount* operacional

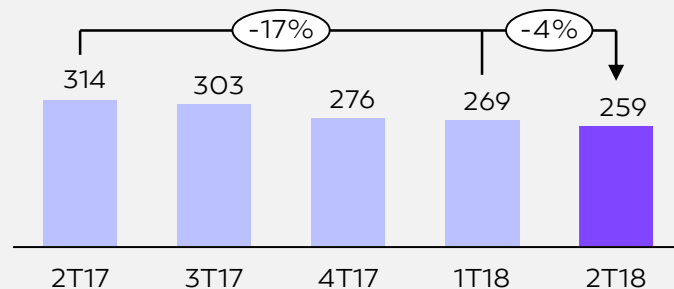
Custos com Serviços Prestados (R\$ M)

...apresenta queda 15% YoY mesmo com impacto da Provisão Trabalhista



Custos com Pessoal¹ (R\$ M)

...redução reflete início das medidas de melhoria de margem



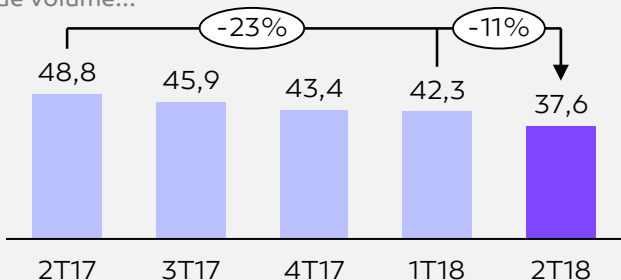
¹Expurgado custos com rescisão trabalhista

Gastos com Pessoal

Ajustes de pessoal nas estruturas operacionais e administrativas já refletem reduções expressivas

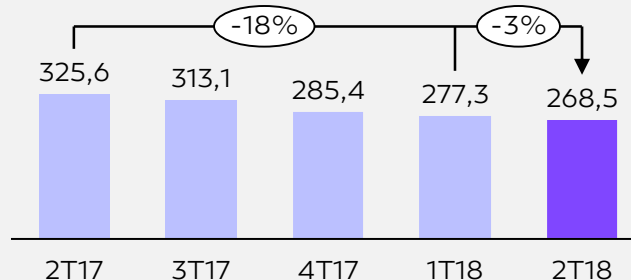
Headcount Operacional (Qtde mil)

Redução em função de eficiência operacional e perda de volume...



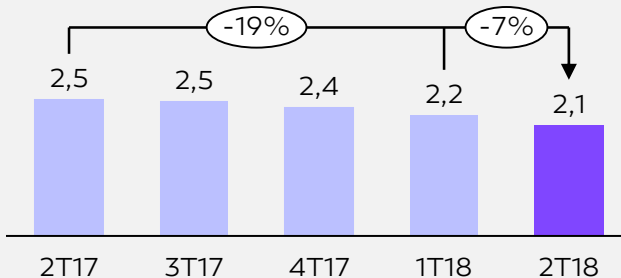
Custos com Pessoal Operacional (R\$ M)

...afetada por rescisões, ainda sem a redução esperada



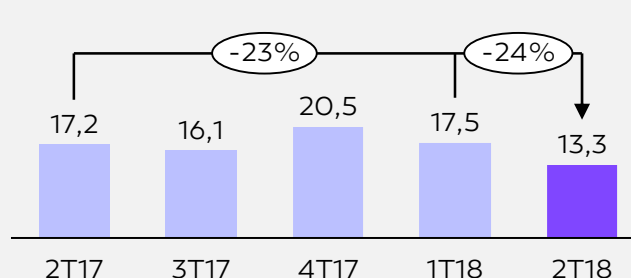
Headcount Indireto (milhares)

...ajustes iniciais na estrutura administrativa



Despesas com Pessoal Indireto¹ (R\$ M)

...já trazem redução na despesa de pessoal corrente

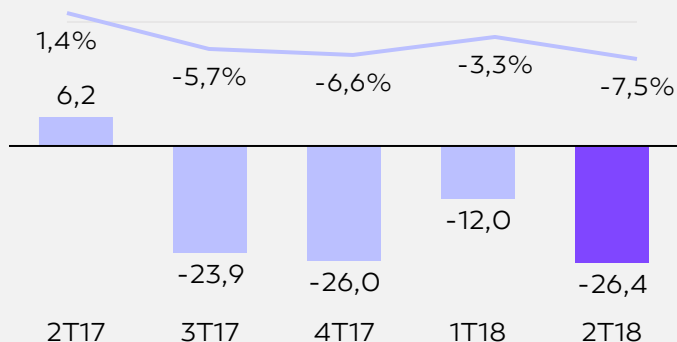


¹Ajustado de efeitos não recorrentes

Evolução das Margens Operacionais

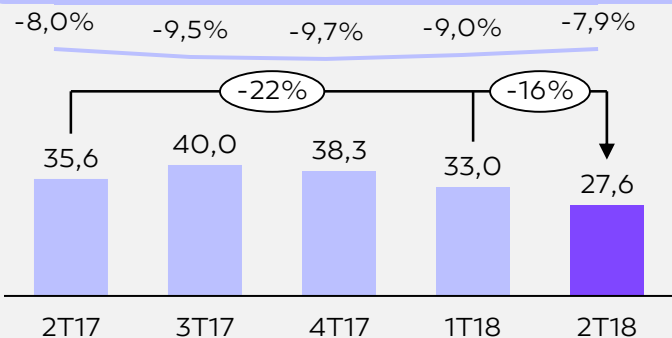
As ações de adequação de estrutura, apesar de ainda tímidas, indicam geração de caixa no futuro próximo

EBITDA Ajustado¹ (R\$ M e %ROL)

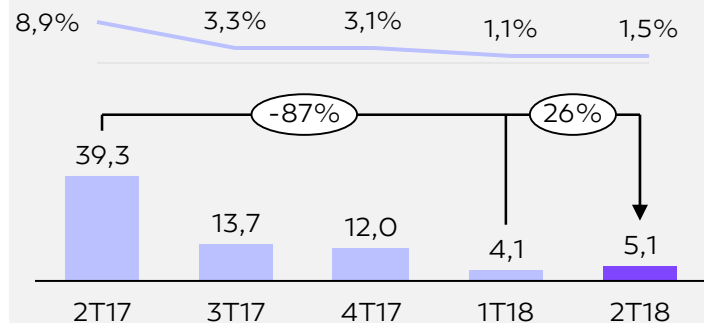


- EBITDA negativo no trimestre em função de aumento de provisão com contingências trabalhistas
- Consistência na redução das despesas CG&A, em razão do ajuste da estrutura administrativa
- Expurgando provisões, EBITDA 2T18 apresenta retomada de crescimento em comparação ao 1T18, com margem de +1,5%

SG&A Ajustado¹ (R\$M e %ROL)



EBITDA Ajustado, ex-Contingências (R\$ M)

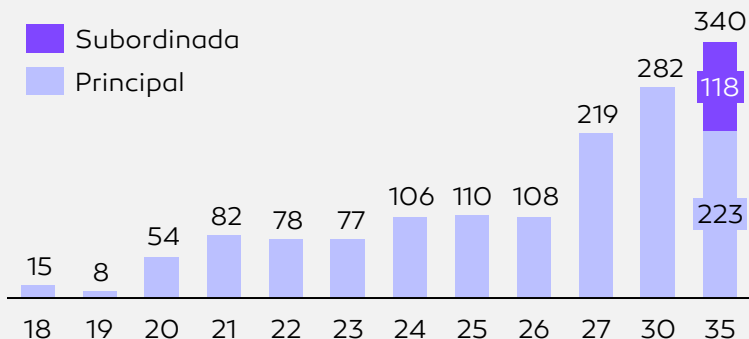


¹ Ajustado de efeitos não recorrentes

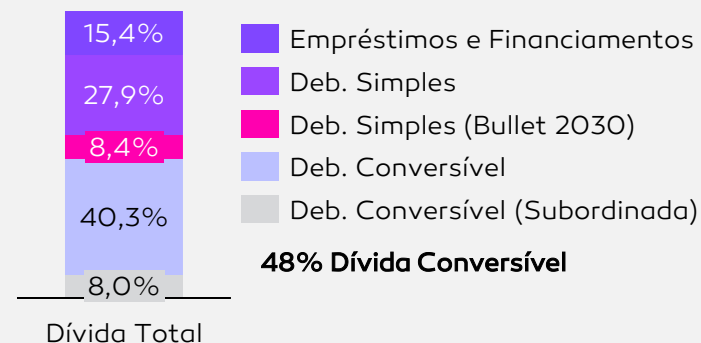
Estrutura da Dívida Financeira

Alongamento do perfil da dívida financeira (48% conversível) dão espaço para administração atual promover ajustes necessários para repagamento da dívida

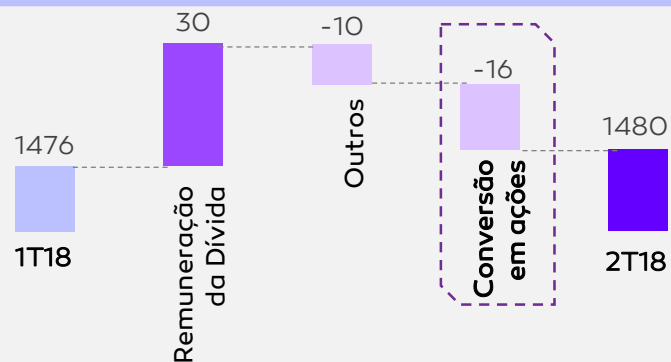
Cronograma de Amortização da Dívida¹ (R\$ M)



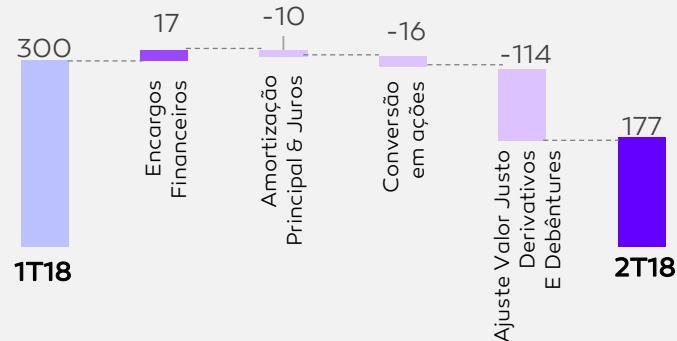
Composição Dívida Bruta Reperfilada (%)



Evolução do Endividamento Contratual (R\$ M)²



Evolução do Endividamento - Valor Justo (R\$ M)



¹ Amortização do principal a valor de face

² Não considera arrendamento mercantil

André Tavares Paradizi

CFO & DRI

+55 (11) 3131-5136

+55 (11) 3131-5131

Gil Silva Neto

Gerente de RI, M&A e Dívida

ri@liq.com.br

ri.liq.com.br

Esta apresentação contém determinadas projeções do mercado que não são resultados financeiros reportados, nem informação histórica. Estas projeções são sujeitas a riscos e incertezas, os resultados futuros reais podem diferir materialmente daqueles projetados.

Muitos destes riscos e incertezas relacionam-se aos fatores que estão além da capacidade da Liq em controlar precisamente ou estimar, como condições de mercado futuro, flutuações de moeda corrente, o comportamento de outros participantes do mercado, as ações de reguladores governamentais, a habilidade da companhia de continuar a obter o financiamento, mudanças na estrutura política e social em que a companhia opera ou em tendências ou condições econômicas, incluindo flutuações de inflação e confiança de consumidor, em uma base global, regional ou nacional.

Os leitores são advertidos a não confiarem, plenamente, nestas projeções. A Liq não tem nenhuma obrigação de publicar qualquer revisão a estas projeções que reflitam eventos ou circunstâncias após esta apresentação.