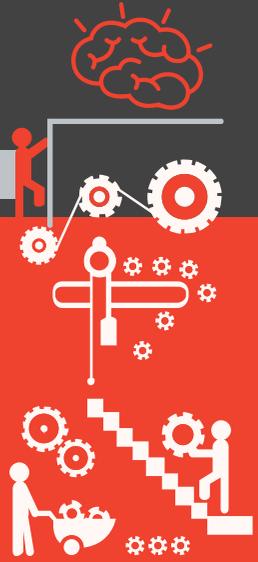


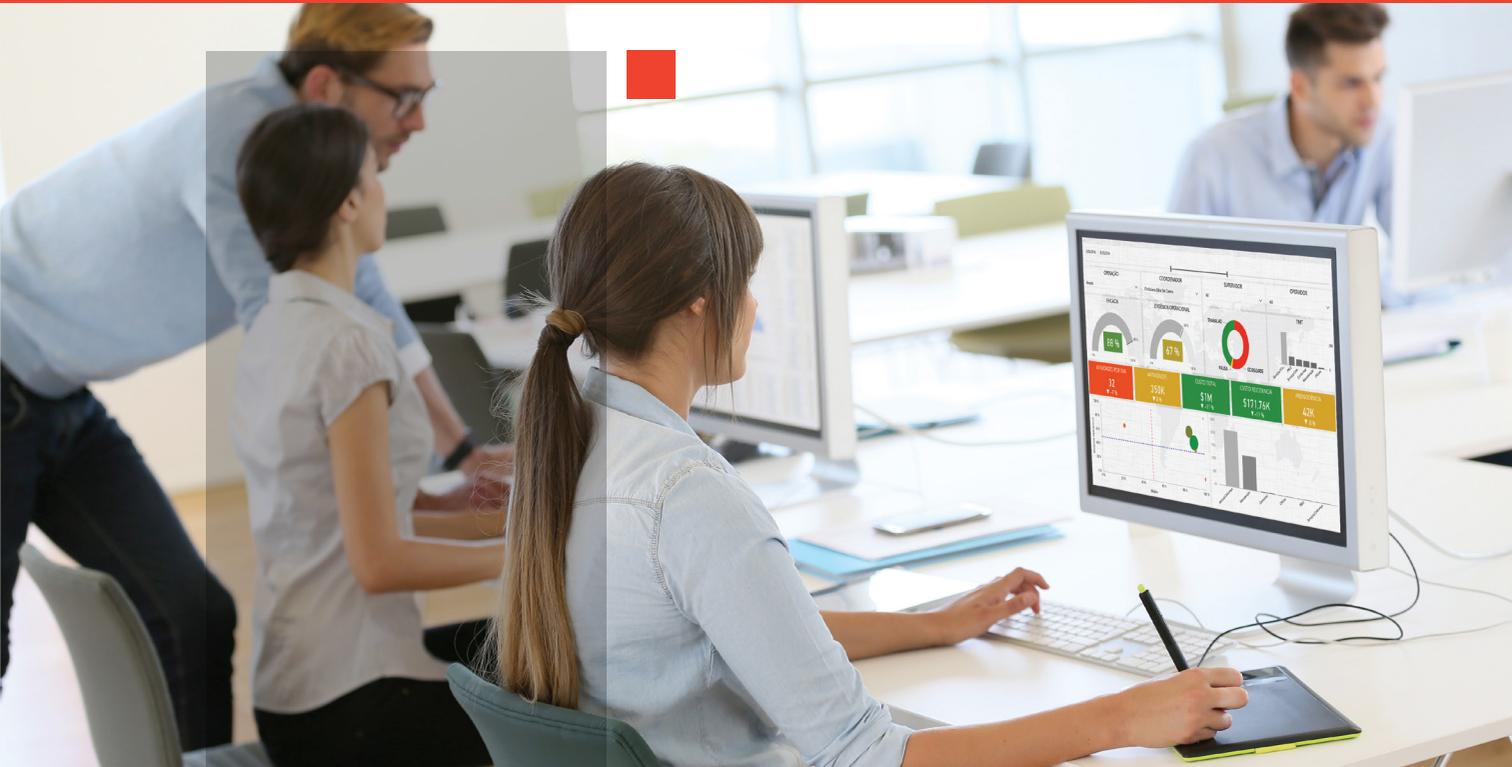


www.closer.pt



Dê mais inteligência às suas operações

Evalyze é uma plataforma de gerenciamento de operações que recorre a algoritmos de Inteligência Artificial para automatizar e otimizar a distribuição, priorização e monitoramento de atividades resultando num aumento da produtividade superior a 30% em todas as operações implementadas. Baseada na cloud, 100% web e customizável, a solução é de fácil implementação e escalabilidade.



Desafio

As organizações são cada vez mais pressionadas para garantir o equilíbrio entre a eficiência das operações e a eficácia no cumprimento dos objetivos definidos. A distribuição de trabalho é um dos grandes desafios. Durante o dia surgem novas atividades com diferentes objetivos e prioridades, tornando a redefinição e distribuição da carga de trabalho e execução das tarefas um trabalho extremamente importante e complexo.

A agilidade imposta pela constante mudança no negócio dificulta o gerenciamento operacional: controlar e monitorar as operações, medir a performance dos operadores e das equipes, o capacity planning, garantir que o ritmo de produção seja o maior possível, evitar que os operadores escolham quais e quando executar as atividades em detrimento dos resultados e objetivos da empresa e obter informações.

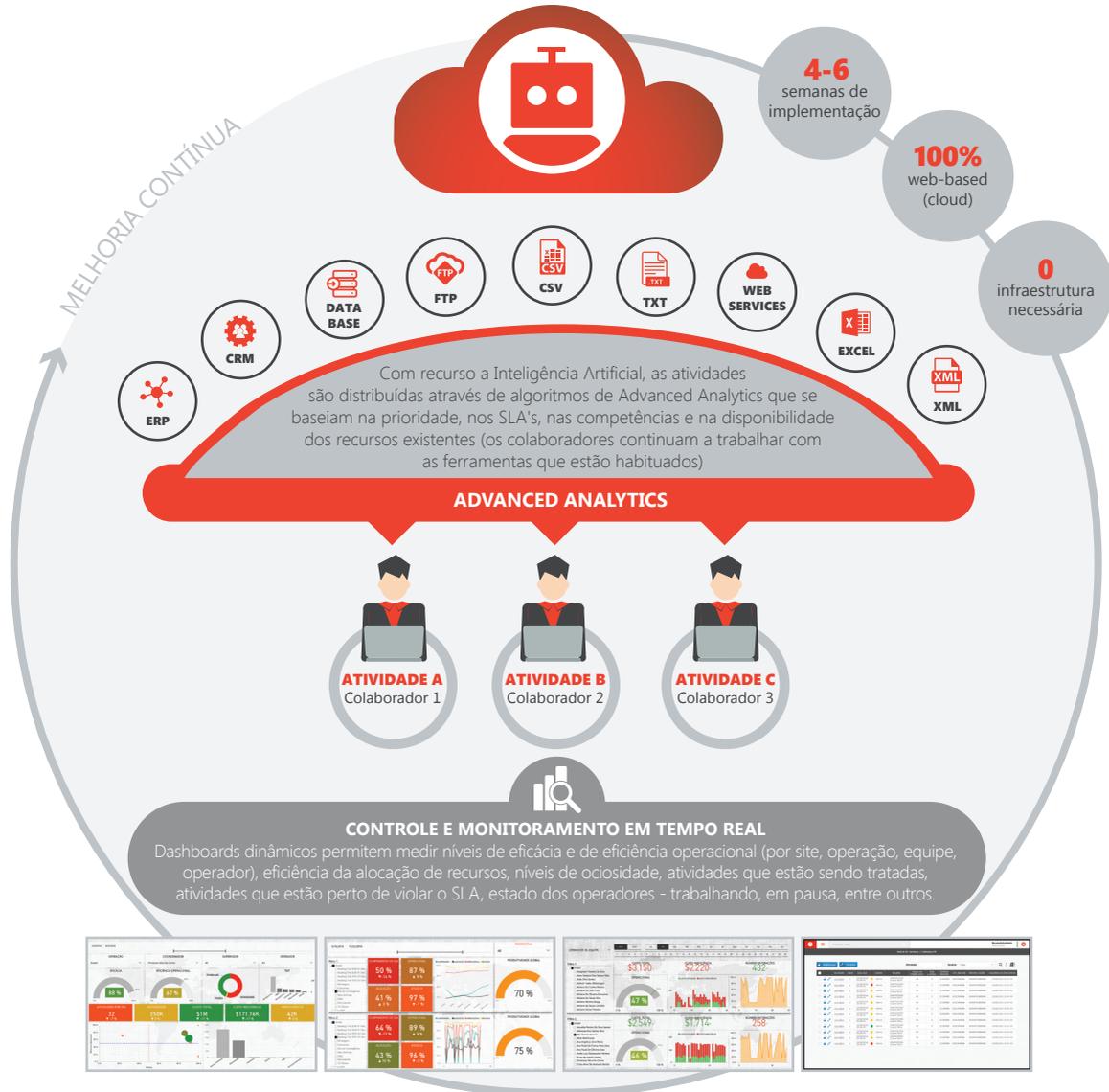
Solução

O Evalyze é uma ferramenta web turn key que distribui atividades de forma automática e inteligente, aumentando a produtividade das operações. O processo é realizado através de algoritmos de Inteligência Artificial que se baseiam nos SLAs, tempo médio de tratamento de tarefas, score dos clientes, skills e disponibilidade dos operadores, garantindo que a distribuição é feita atividade-a-atividade e em tempo real de acordo com o que é mais prioritário para a organização, sem a possibilidade de escolha por parte dos operadores.

A Inteligência Artificial (Machine Learning) embutida permite assim a utilização de métodos analíticos/matemáticos para automatizar os processos end-to-end, incorporar regras de negócio adequadas a cada caso, bem como aprender e evoluir com o tempo.

A ferramenta recorre ainda a dashboards dinâmicos para monitorar as operações em tempo real, garantindo que os objetivos estão sendo cumpridos e identificando os pontos que podem ser melhorados. Baseada na cloud, não requer investimento em infraestrutura, é facilmente escalável e pode ser implementada em 1-3 semanas. Além disso, não é intrusiva, já que pode ser uma opção a continuidade do uso dos atuais sistemas para a realização das atividades.

Como funciona?





INFRAESTRUTURA

- Plataforma baseada na Cloud (Windows Cloud Azure);
- 100% web possibilitando escalabilidade infinita;
- Ambiente que permite disponibilizar instantaneamente qualquer alteração sem atuação local;
- Integração com sistemas e ferramentas existentes (web services);
- Possibilidade de adição de add-ons (Guide.BOT, Chat.BOT, Social.BOT, Email.BOT, SM.BOT, Audit.BOT e VOC.BOT).



GERENCIAMENTO

- Scripts e formulários personalizados por fila;
- Atribuição automática e inteligente de tarefas com medição de tempo;
- Sugestão de respostas padronizadas para atividades;
- Definição, redefinição ou ajuste de fluxo ou estratégia no decorrer do dia;
- Issue tree com reaproveitamento de fluxos;
- Gerenciamento de prioridade com múltiplas variáveis baseada em Advanced Analytics.



INFORMAÇÃO

- Medição de casos a serem tratados em tempo real;
- Relatórios personalizados;
- Ciclo de tratamento com histórico e log completo;
- Dashboard com monitoramento em tempo real dos operadores;
- Previsão de necessidade de operadores;
- Importação de qualquer tipo de dados.

Principais benefícios

1. AUMENTO DA PRODUTIVIDADE

- **Eficiência Operacional** - Conseguida através da automatização de tarefas e com base nos benefícios subjacentes ao controlo e monitoramento em tempo real, resultando sempre num maior empenho das equipas.
- **Eficiência de alocação de recursos** - A medição dos níveis de ociosidade e os algoritmos de Inteligência Artificial permitem melhorar o processo de Capacity Planning, otimizando o número de recursos necessários.
- **Eficácia** - O controle rigoroso da eficácia permite identificar lacunas e atuar no sentido de melhorar esta métrica.

2. MELHOR SERVIÇO AO CLIENTE

- **Cumprimento dos SLA's** - O motor inteligente faz sempre a distribuição de atividades prioritárias para a organização sem permitir que os operadores as escolham, fazendo com que os níveis de serviço melhorem, garantindo o cumprimento dos SLA's.
- **Satisfação do Cliente** - A redução de erros e inconformidades, a uniformização de processos e a sugestão de resposta para cada atividade distribuída garantem uma melhor qualidade de serviço, refletindo-se na maior satisfação do cliente final.

■ Add-ons

O Evalyze disponibiliza um conjunto de módulos adicionais que funcionam como robots inteligentes e que podem ser adquiridos para acrescentar valor à solução:

Guide.BOT ○

Guiar, controlar e dirigir toda a atividade dos operadores de forma a padronizar e tornar mais assertivo o contato com o cliente.

SM.BOT ○

Gerir a real ocupação das salas e postos de trabalho, bem como monitorar as aplicações mais utilizadas.

Audit.BOT ○

Distribuir as atividades de auditorias e pesquisa de satisfação bem como analisar a respetiva performance.

VOC.BOT ○

Transformar áudio ou texto em conhecimento.

Chat.BOT ○

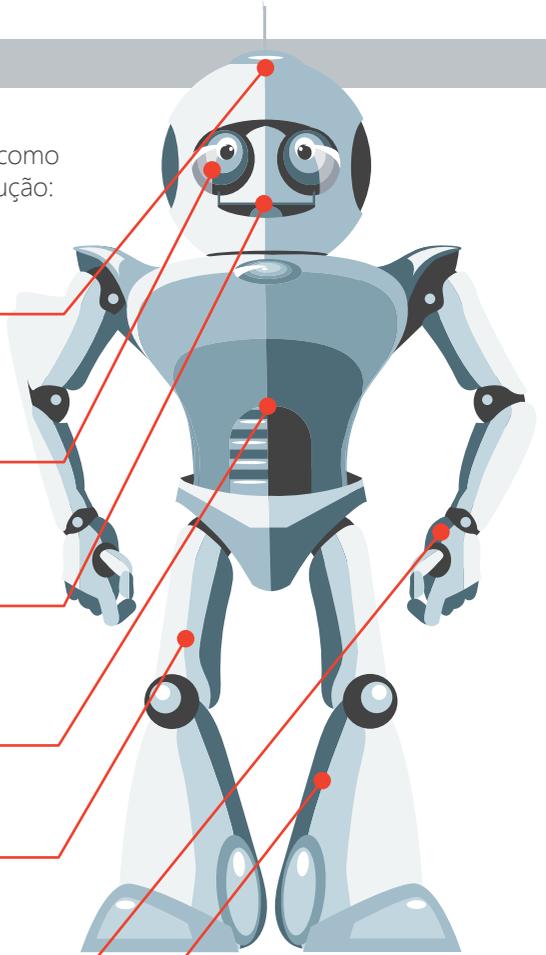
Efetuar uma conversação em tempo real automatizada recorrendo a algoritmos de processamento de linguagem natural.

Social.BOT ○

Responder automaticamente a interações nas redes sociais.

Email.BOT ○

Responder automaticamente a emails.



■ Para quem?

O Evalyze é uma ferramenta pensada para a automatização e otimização das operações de atendimento a clientes. Beneficia desde o operador até à equipe de gerenciamento.



+30%
Aumento de produtividade

Por que a Closer?

- Equipe multidisciplinar com competências tecnológicas e de negócio;
- Forte know-how em automatização de processos de gerenciamento de operações e analytics;
- Experiência global: dezenas de projetos implementados com grande impacto em vários países;
- Foco em resultados totalmente mensuráveis e de rápido retorno.

closer

TEMOS A CERTEZA QUE CONSEGUIMOS AUMENTAR A PRODUTIVIDADE DA SUA ORGANIZAÇÃO
E FACILMENTE PODEMOS COMPROVAR ISSO.
ENTRE EM CONTATO CONOSCO!

evalyze@closer.pt | (+55) 11 3132-0521 | www.evalyze.com