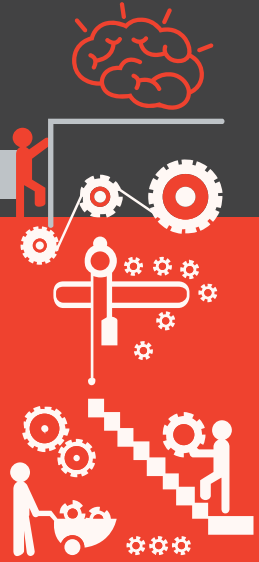




www.closer.pt



Dê mais inteligência às suas operações

Evalyze é uma plataforma de gestão de operações que recorre a algoritmos de Inteligência Artificial para automatizar e otimizar a distribuição, priorização e monitorização 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, pelo que a redefinição e distribuição da carga pelas equipas é uma tarefa complexa.

A velocidade imposta pela constante evolução do negócio dificulta a gestão operacional: na formação, no planeamento da capacidade, no controlo e monitorização das operações, e na análise da performance dos operadores e das equipas.

Existem muitos dados, mas pouco conhecimento sobre as operações.

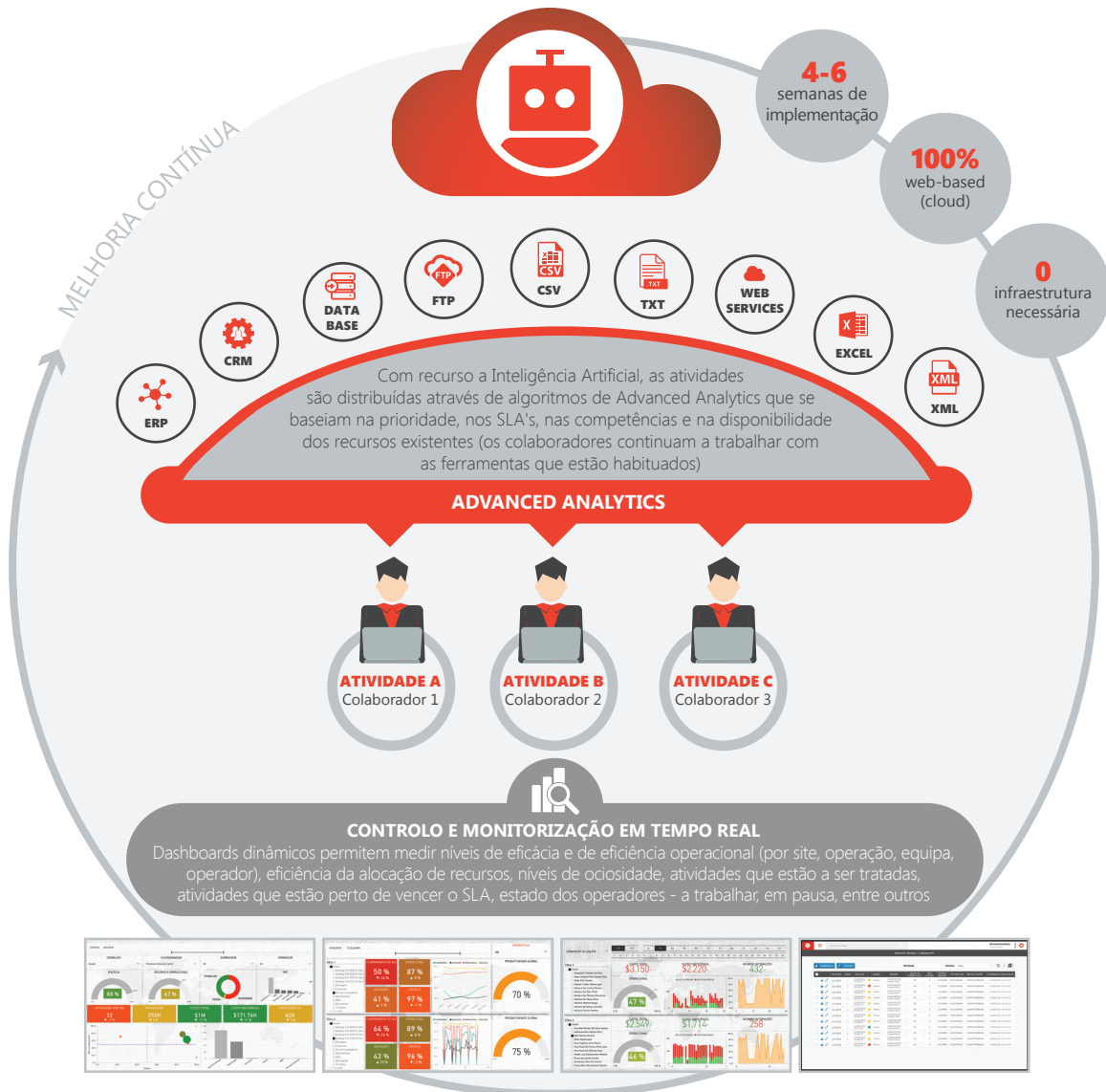
Solução

O Evalyze é uma ferramenta web chave-na-mão 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 SLA's, TMT, 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 disponibiliza ainda dashboards dinâmicos para monitorizar as operações em tempo real, garantindo que os objetivos estão a ser cumpridos e identificando os pontos que podem ser melhorados. Baseada na cloud, não requer investimento em infraestruturas, é facilmente escalável e pode ser implementada em 1-3 semanas. Além disso, não é intrusiva, já que os operadores continuam a usar os atuais sistemas para a realização das suas 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, SM.BOT, Audit.BOT, VOC.BOT, Chat.BOT, Social.BOT e Email.BOT).



GESTÃO

- 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;
- Gestão de prioridades com múltiplas variáveis baseada em Advanced Analytics.



INFORMAÇÃO

- Medição de casos a tratar em tempo real;
- Relatórios personalizados;
- Ciclo de tratamento com histórico e log completo;
- Dashboard com monitoração 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 controlo 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 distribui sempre as atividades prioritárias para a organização sem permitir que os operadores as escolham, o que faz 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 complementam a solução:

Guide.BOT ○

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

SM.BOT ○

Gerir a real ocupação das salas e postos de trabalho, bem como monitorizar as aplicações mais utilizadas, otimizando o licenciamento.

Audit.BOT ○

Distribuir as atividades de auditorias e inquéritos de satisfação, disponibilizando reports para análise de resultados.

VOC.BOT ○

Transformar áudio ou texto em conhecimento.

Chat.BOT ○

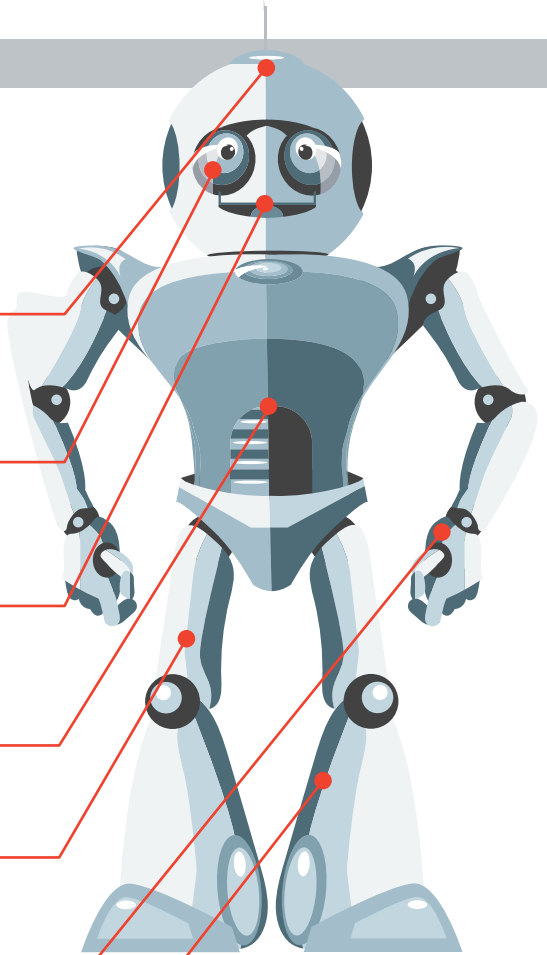
Efetuar uma conversação em tempo real automatizada recorrendo a algoritmos de processamento de linguagem natural.

Social.BOT ○

Responder automaticamente a interações nas redes sociais.

Email.BOT ○

Responder automaticamente a emails.



■ Para quem?

O Evalyze é uma ferramenta pensada para qualquer empresa que precise de gerir atividades em diversas operações/departamentos. Beneficia toda a equipa de gestão, bem como os melhores coordenadores, supervisores e colaboradores.



+30%
Aumento de produtividade

Porquê a Closer?

- Equipa multidisciplinar com competências tecnológicas e de negócio;
- Forte know-how em automatização de processos de gestão 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

**TAMBÉM PODEMOS AUMENTAR A PRODUTIVIDADE DAS SUAS OPERAÇÕES
E FACILMENTE CONSEGUIMOS COMPROVÁ-LO.**

CONTACTE-NOS!

evalyze@closer.pt | + 351 217 957 426 | www.evalyze.com