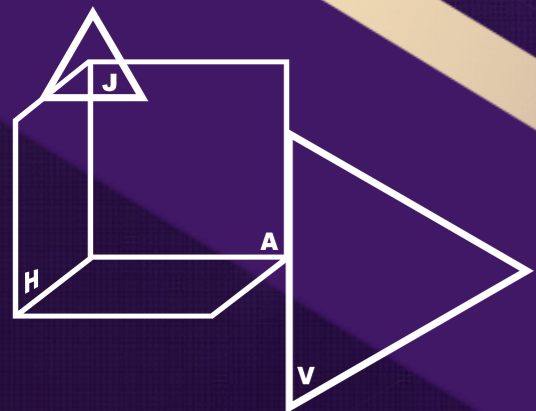


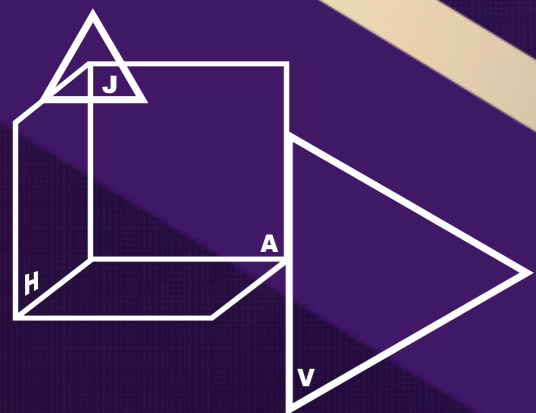
OLLOS

TECNOLOGIA E SISTEMAS



Digitalização de Cobranças Caso Deelo/Naranja

Alessandro Damasio
Diretor Vendas Internacionais



CONHEÇENDO A

OLOS



+ **18.000**
posições operantes



+ **2.000**



posições digitais operantes

+ **90 clientes**



em Televendas,
Telecobranças e SACs

+ **40%**



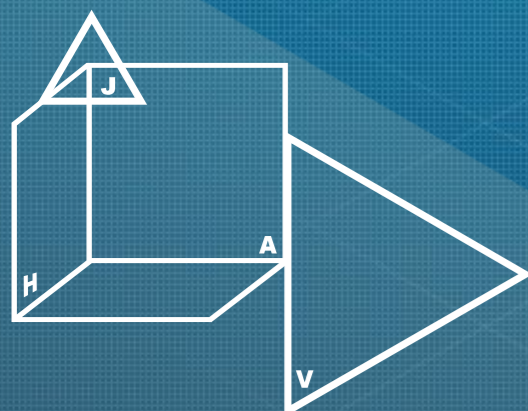
Crescimento Anual Médio



Reconhecida atuação no emprego de tecnologia para melhorar a comunicação entre corporações e seus clientes



Atuação em diversos países da América Latina através de distribuição indireta e agora em **PORTUGAL** pela





OS

• PLAYERS •



BPO & Contact Center responsável pelos processos de cobranças de Naranja



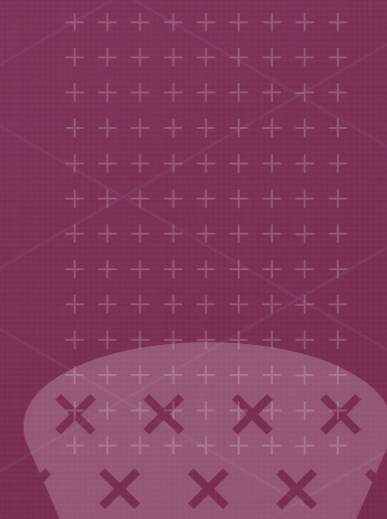
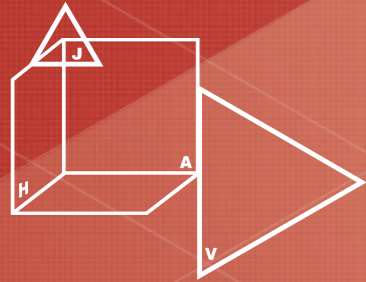
Principal emissora de cartões de créditos na Argentina



Provedor de tecnologia para Contact Center responsável pela operação Naranja em Deelo



Integrador Olos com grande experiência em Contact Centers. Presença na Argentina & Chile





GESTÃO OPERACIONAL & TECNOLOGIA

- Implementação tecnológica *On-premise*
- Adequação e instalação da infraestrutura de TI no DataCenter Deelo
- Configurações técnicas e operacionais a cargo da Olos
- Consultoria sobre melhores práticas operacionais e de execução
- Trabalho conjunto de customização da persona Nico para Naranja
- Disponibilização de técnicos e especialistas durante toda a prova
- *Deployment & Testing* de acordo com tempos e demandas do cliente
- Capacitações *On-site* usando propria plataforma
- Seguimento exaustivo durante o inicio da prova por todas las partes
- Assistência operacional e de TI durante a POC com posterior assistência remota imediata

ACOMPANHAMENTO

• PROVEDOR •

OLOS



Deelo

Naranja

OLOS

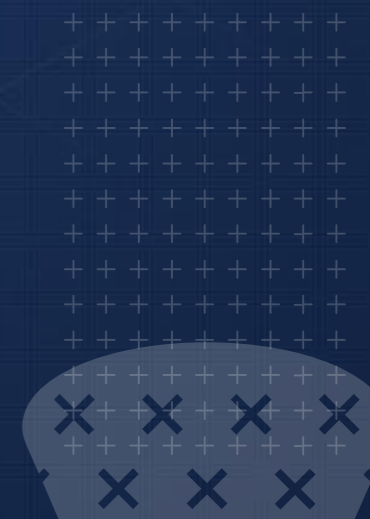


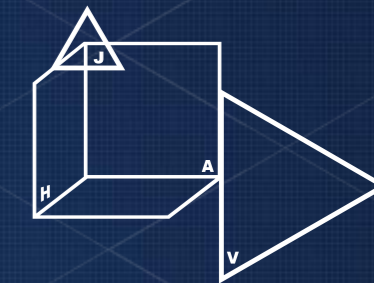
• NICO •



GESTÃO OPERACIONAL & TECNOLOGIA

- Implementação tecnológica *On-premise*
- Adequação e instalação da infraestrutura de TI no DataCenter Deelo
- Configurações técnicas e operacionais a cargo da Olos
- Consultoria sobre melhores práticas operacionais e de execução
- Trabalho conjunto de customização da persona Nico para Naranja
- Disponibilização de técnicos e especialistas durante toda a prova
- *Deployment & Testing* de acordo com tempos e demandas do cliente
- Capacitações *On-site* usando propria plataforma
- Seguimento exaustivo durante o inicio da prova por todas las partes
- Assistência operacional e de TI durante a POC com posterior assistência remota imediata





CHAMADAS

• AGENTE DIGITAL •

NICO > > > >

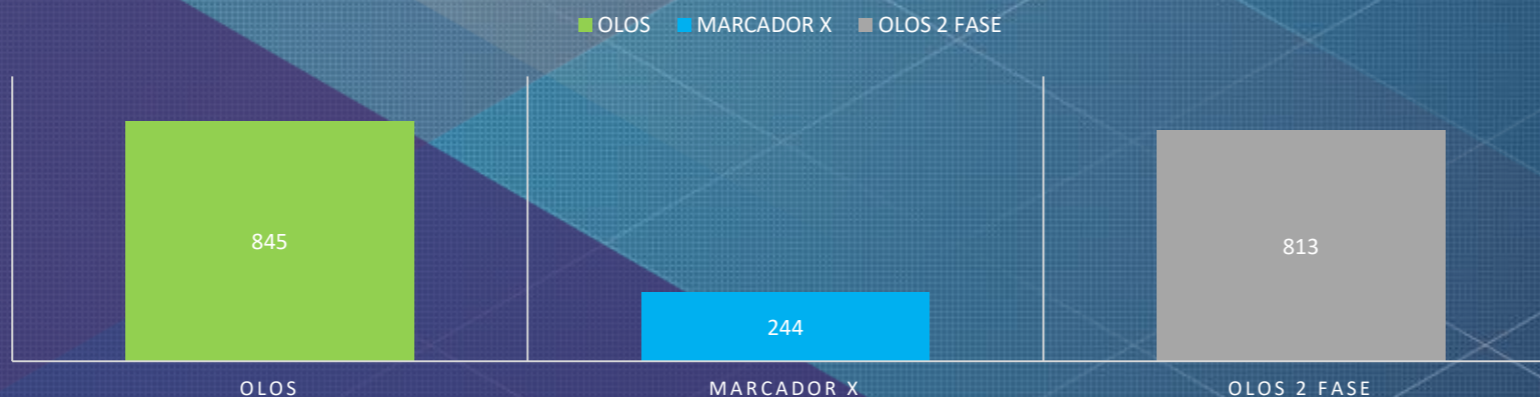
CHAMADAS AGENTE DIGITAL (NICO)

- Quantidade de Contactos realizados robot vs humanos
- Picos de 1068 atendidas por AD contra 266 de humanos
- Sensibilidade sobre falta de registros disponíveis para chamar

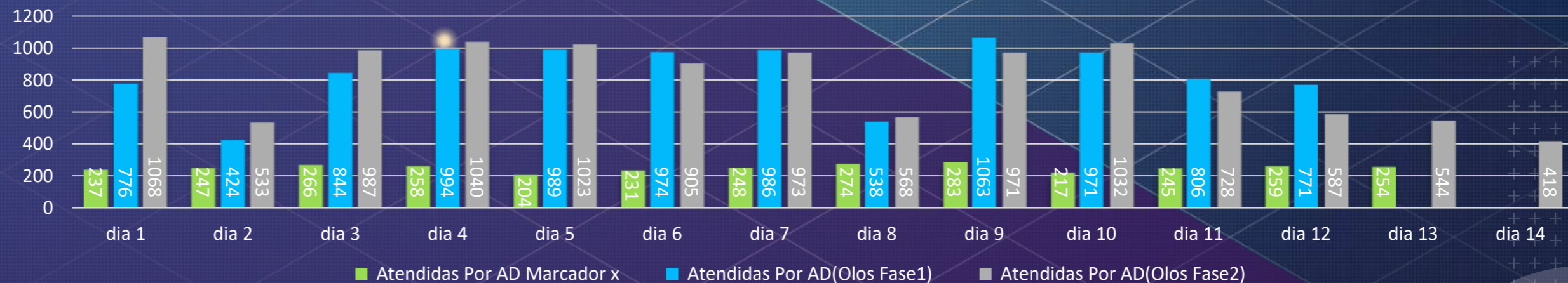


• NICO •

CHAMADAS ATENDIDAS POR AD



ATENDIDAS POR AD





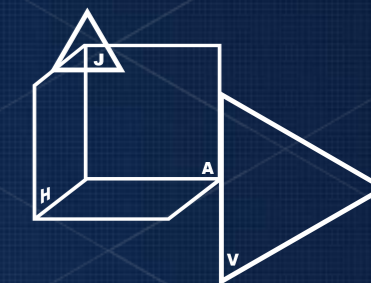
CHAMADAS

AGENTE DIGITAL

NICO >>>>

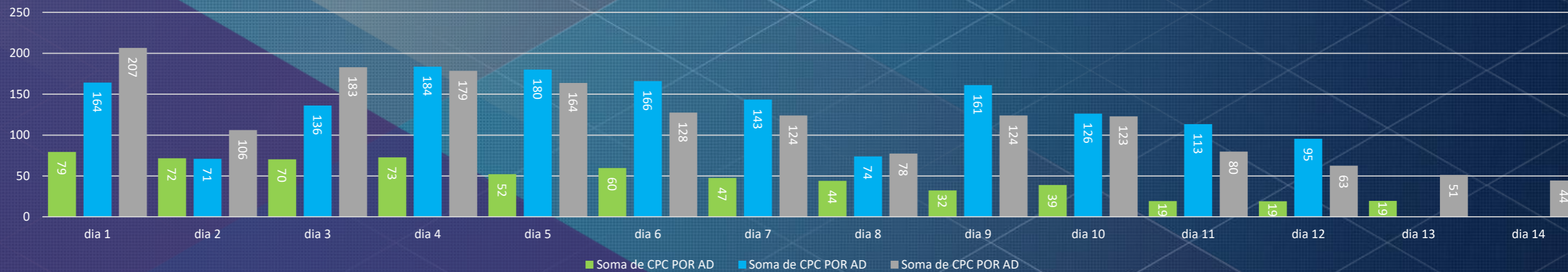
CPC e PDP

- Números positivos na adoção dos agentes digitais no Contato com Pessoas Corretas e Promessas de Pagamento

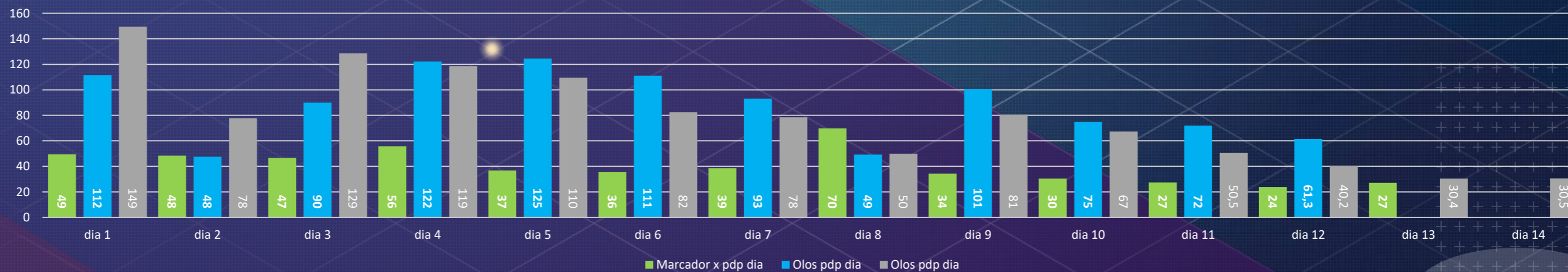


• NICO •

CONTATO EFETIVO POR AD DIA



PDP POR AD DIA

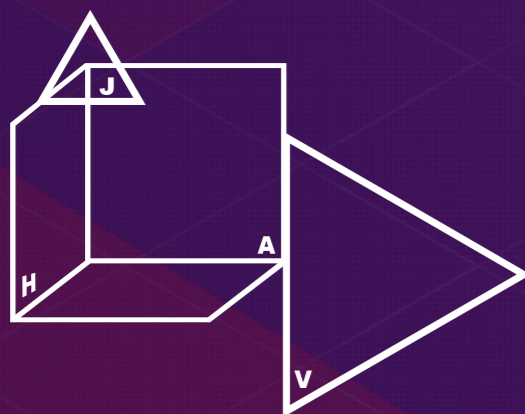




FICHA TECNICA

• DA PESQUISA •

DE SATISFAÇÃO



10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Muy bueno		Bueno		Ni malo ni bueno		Malo			Muy malo	

Objetivo

medir o impacto do agente virtual Nico nos seus clientes.

Base utilizada

1458 clientes que foram contactados pelo BOT entre 22 e 23 de Julho de 2019.

Contacto com o cliente

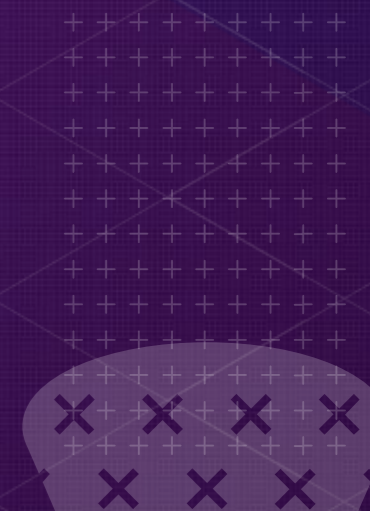
Realizado por chamadas telefonicas realizadas por agentes humanos nos dias 23 e 24 de Julho no mesmo horário em que foram abordados pelo BOT

Perguntas

Foram realizadas 3 perguntas sobre a experiencia, informação e comodidade do cliente.

Avaliação

Escala de 1 al 10, sendo 1 o mais baixo e 10 o mais alto

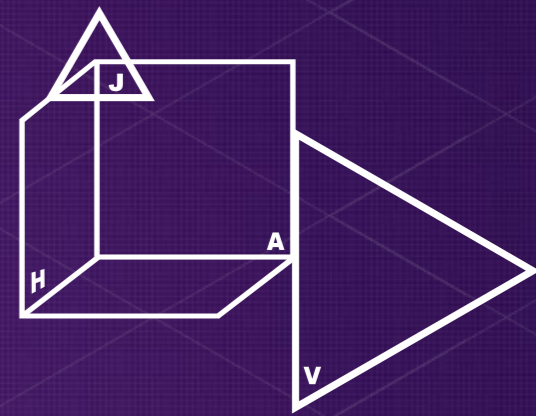




EXPERIENCIA

• DO CLIENTE •

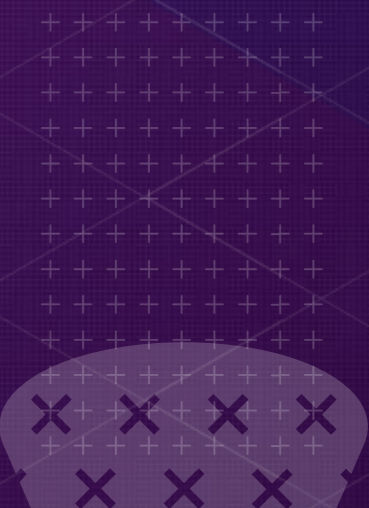
COM NICO



CX com Nico



■ Experiencia positiva ■ Detractores Negativa

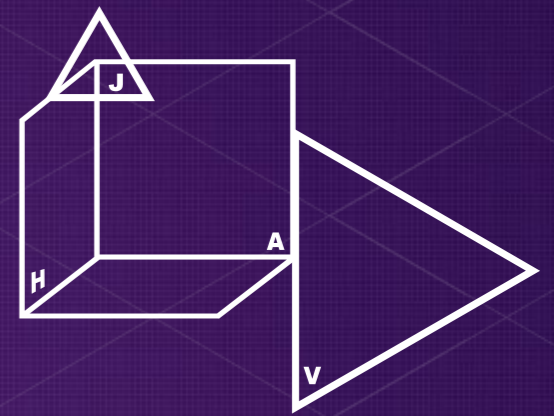




QUALIFICAÇÕES

• POR FAIXA

ETÁRIA



RESPOSTA POR FAIXA ETÁRIA



Menos de 24

Entre 25 y 34 años

Entre 35 y 49

Mas de 50

■ Promotores ■ Detractores



Deelo

Naranja

OLOS



Gerir a cobrança dos clientes em diferentes estágios de cobrança



Direcionar através do agente digital o contato com a pessoa correta para o agente humano em situações que requerem mais negociação



No caso de transbordo do serviço INBOUND, fazer a transferência a agentes digitais.



OLOSCHANNEL para atuação do bot em outros meios de comunicação de maneira automática.

PRÓXIMOS PASSOS

• AGENTE VIRTUAL •



OBRIGADO!

Alessandro Damasio

Diretor de Vendas Internacionais
OLOS

 [linkedin.com/in/alessandrodamasio](https://www.linkedin.com/in/alessandrodamasio)

 alessandro.damasio@olos.com.br

 +55.11.981866818

