

ANALYTICS, BIG DATA, MACHINE LEARNING & CONTACT CENTERS

João Camarate
CTO





SLA, TMA, CSAT



IMPROVEMENT

Reporting não é fácil!

Imaginem que
são 10 da manhã
e o **SLA** já está
complicado...





Já tenho a
tecnologia
certa?

Machine Learning Expectations

End-to-end solution



Machine Learning Reality

Afinal foi isto que comprámos

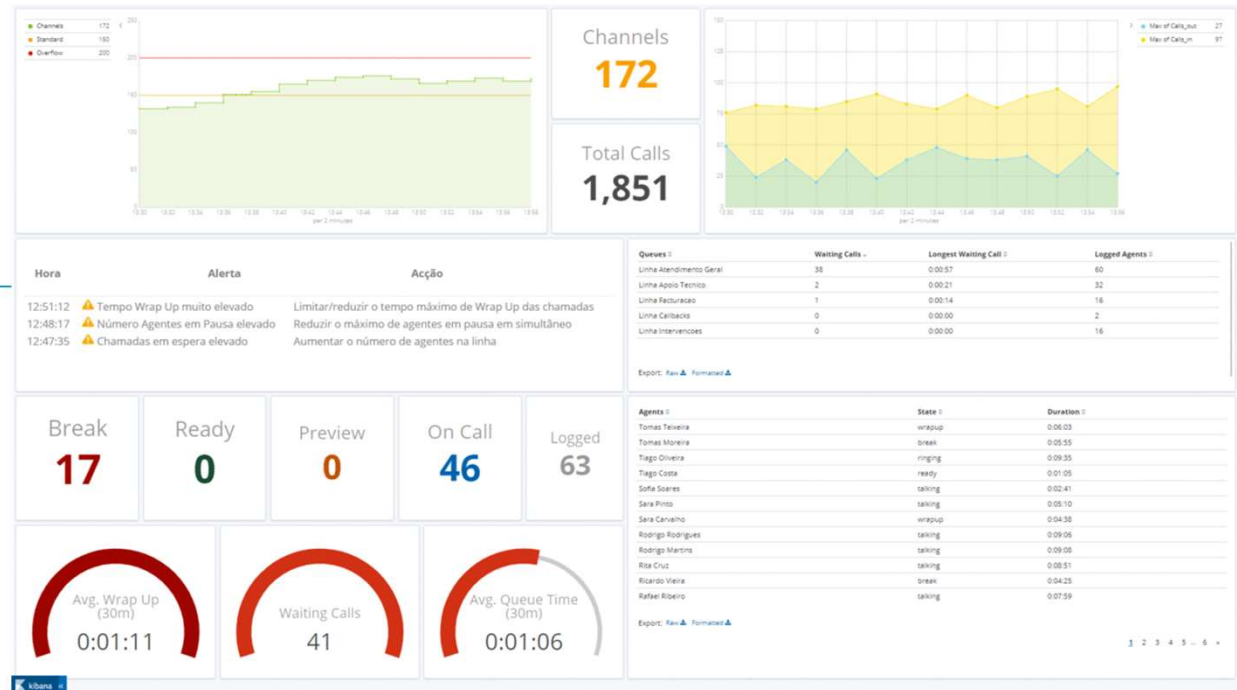


Machine Learning Outcomes!

A expectativa Vs Realidade

GoAnalytics

Light up your data!



Mindset GoAnalytics

+80 Análises
únicas

+15 Dashboards
distintos



Centro de
conhecimento da
Indústria

GoAnalytics 
Light up your data!

Machine Learning

Detecção de Anomalias
Forecasting

Business Case - Inbound Queue



Clientes

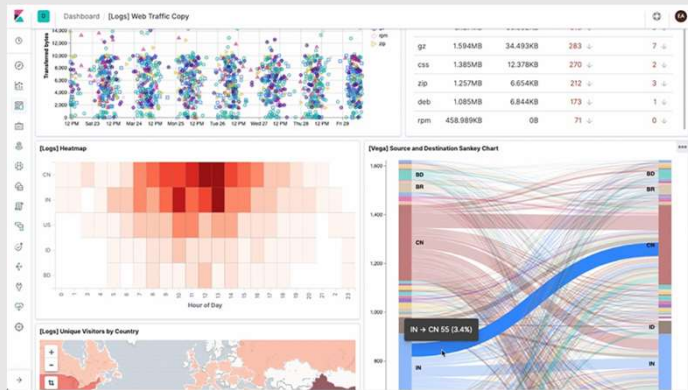


TMA



Agentes

Business Case



Número de Transferências Internas

Sequência de agentes a ir a Pausa

Tipo de assuntos VS Prioridade dos Assuntos em Fila

Abandono no IVR

Taxa de Erro de Classificação no IVR

Timing da Rotação de Turnos

Timing da oferta de Callback ao cliente

A relação entre o NPS por Assunto e os Agentes

etc.

"Olá Bem vindo à
ACME, em que
podemos ajudar?"

Machine Learning
em **ASR** e **NLP**

IVR *Natural*

+

GoAnalytics

Light up your data!



IVR *Natural* + GoAnalytics

Light up your data!



Transf. Internas
-22%



TMA
-10%



Rápido
ROI

Conclusão

Melhoria não
significa *“espremer”*
mais os agentes
e/ou os clientes!

A tecnologia é
importante, a
aplicação prática
é mais importante!

Fabricantes têm
que se envolver
nas **operações!**

Começar *não* é o fim do **mundo!**



João Camarate

jcamarate@gocontact.pt
gocontact.pt

