Slides:  
  
Página de título  
  
**Closer**   
   
A Closer é uma empresa de consultoria de tecnologias de informação onde trabalho há cerca de 10 meses.

Especializa-se Data e intelligence (Business Intelligence, dashboarding, etc.), tecnologias (móveis, computação, engenharia de software, inteligência artificial) e Business (apoio ao cliente, gestão de risco, eficiência de vendas).

Foca-se bastante nas pessoas, no seu perfil interpessoal, no seu “DNA” profissional e pessoal e, profissionalmente, Slogan – To challenge complexity  
  
**Evalize**  
 - Evalize (<http://www.closer.pt/products/evalyze/)>

- Evalize.BO; Evalize.Guide; Evalize.SM; Evalize.AP; Evalize.VOC   
  
Plataforma que monitoriza e otimiza as tarefas de back office de operadores.  
  
Ao receber os processos de front office, a Evalyze distribui e prioriza-os em tempo real para os operadores de back-office, fazendo uma gestão de todo o fluxo de trabalho até que sejam concluídos. Tudo isso da maneira mais eficiente, de acordo com os objetivos definidos, o que permite que a solução distribua continuamente o caso mais prioritário para a organização em cada momento.

Assim, ao trabalhar em sistemas de IT, no desempenho das tarefas e na alocação inteligente de recursos (os algoritmos de Análise Avançada permitem planear as equipas de acordo com os níveis de serviço desejados - planeamento de capacidade), a Evalyze aumenta a produtividade do Back office em até 30%.  
  
BO: aumenta a produtividade do Back Office - (É uma tecnologia inovadora para o gerenciamento, distribuição e monitoramento em tempo real das ocorrências recebidas no Back Office das organizações.)  
  
Guide: padroniza a interação com os clientes – (É uma solução de script de chamadas que permite guiar, controlar e dirigir toda a atividade dos operadores de forma a padronizar as respostas perante os clientes e registrar informações úteis de negócio.)  
  
SM: (staff monitoring) é uma solução Web que permite monitorizar e otimizar os Postos de Trabalho das organizações sem causar qualquer impacto no normal desenvolvimento das tarefas dos colaboradores.   
  
AP: Evalyze.AP (Agents Performance) é a chave para a excelência do serviço, na medida em que fornece a visão integrada do desempenho dos agentes.

Esta solução permite medir com precisão a qualidade do serviço fornecido pelos seus agentes e prestadores de serviços, disponibilizando assim os motivos para recompensar os serviços exemplares e/ou penalizar a má prestação dos mesmos.  
  
  
**VOC** (<http://www.evalyze.com/br/evalyzevoc/)>

– Conceito, propósito, produto.  
 - Tudo o que está no slide do PPT do Celso.  
  
Melhora o conhecimento do cliente sobre a comunicação do call center através de termos e palavras chave.  
  
Usa algoritmos para converter streams em áudio mensurável.  
  
App modular acessível em qualquer lugar.  
  
Solução contact-center que irá melhorar a knowlegde das empresas sobre os seus clientes, staffs e processos.

Problema/Dúvida – Stt – Processamento nas learnt machines – Solução.  
  
  
  
Evalyze.VOC (Voice of the Customer) é uma solução online que permite aos call centers melhorar o conhecimento sobre os seus clientes através da identificação e análise de termos específicos, palavras-chave e frases que sejam transmitidos em qualquer interação por áudio ou texto.

Disponível em 24 idiomas, Evalyze.VOC usa algoritmos especialmente desenvolvidos para converter fluxos de áudio em dados pesquisáveis, mensuráveis e relatáveis, permitindo a qualquer contact center aumentar fortemente o conhecimento sobre os seus clientes, funcionários e processos, podendo assim tomar ações em tempo real para mitigar eventuais problemas identificados pela solução.  
  
**PRINCIPAIS BENEFÍCIOS:**   
  
Eliminação de demorados e onerosos processos de garantia de qualidade;

Libertação do staff para tarefas mais valiosas;

A solução permite que pague apenas as chamadas que deseja analisar.  
  
**Maximização da Receita:**

Permite tomar ações proativas e em tempo real para melhorar os resultados do negócio;

Identifica oportunidades de cross-selling e up-selling;

Identifica os clientes em risco.

**FUNCIONALIDADES**

**Métricas de experiência do cliente:**   
Apresenta uma compreensão clara da experiência do cliente através de uma análise sistemática e inteligente por pontuação**:** resolução de primeira chamada, feedback e reclamações de clientes, campanhas específicas, produtos e reconhecimento da marca;

**Categorias personalizadas:**   
Categoriza as ocorrências de chamadas mais frequentes. O sistema pode ser parametrizado para "aprender" e reconhecer certas palavras ou expressões e indexá-las em categorias pré-definidas;

**Análise AD-HOC:**   
Permite a análise ad-hoc dos dados;

**Gravação Estéreo:**   
Distinção entre o cliente e o agente, identificando os momentos de conversação simultânea;

**Métricas de Garantia de Qualidade:** [AuditBOT]  
Melhora o processo de garantia de qualidade através da análise sistemática das interações dos agentes com os clientes, garantindo que cumprem determinadas expressões ou frases e respeitam procedimentos internos e requisitos de script.

**Dashboards e relatórios:**   
Os KPIs são apresentados em dashboards dinâmicos de última geração, facilitando a identificação de tendências e anomalias para uma ação pró-ativa imediata.

**Identificação de palavras-chave/expressões:**   
Disponível em 24 idiomas, permite analisar 100% de todas as gravações de chamadas.

**Mecanismo de busca em fonética:**   
Fornece resultados precisos e em tempo real compatíveis com palavras que não são padrão.

**Contextualizador**   
   
Através de Natural Processing Language (Machine Learning) todo o texto é atribuído a um contextualizador que vai processar a informação obtida e apresentar resultados.  
O contextualizador fará o seu trabalho e depois atribuirá o output a um playmaker que irá encaminhar o “caso” a um sistema especialista também desenvolvido (faturação, reclamação, cliente de risco, avaria, Q&A, etc.)  
  
Esse contextualizador serve apenas para haver uma resposta automática à questão colocada por parte do cliente.  
  
A resposta poderá ir em texto (mensagem, email) ou eventualmente por mensagem de voz (Text to Speech).  
  
Intent recognition, muito resumidamente, reconhece termos num texto e tira conclusões a partir dos mesmos, por exemplo, estipulando como entidades: Local, Tempo e Propósito, na frase “Quero marcar um voo para amanhã no Porto”, o sistema identifica “Quero marcar um voo” como a entidade Propósito, “amanhã” como Tempo e “Porto” como Local.

**Arquitetura**  
 - Explicação da plataforma modular e as suas componentes  
 - **Ver relatório!!!**

**Workflow**  
 - Explicação do workflow com uns índices do PDS  
  
**Imagens** **Call-Center**  
 - Análise das salas de call-center em países grandes  
  
  
**AuditBOT**  
 - Conceito  
 - Funções  
 - Auditoria (exemplo ilustrado)  
  
**VOC** **– Produto**  
 - Voc em Portugal  
 - Voc nas operadoras  
 - NOS, MEO e Vodafone  
  
**VOC** – Prosperidade  
 - Voc Mundo - Integrar o VOC e o AuditBOT nas maiores empresas de telecomunicações do mundo.  
 - Voc Call Center mundial  
 - Voc App Web  
 - Voc App Mobile