



www.closer.pt

Desafío

Las organizaciones son cada vez más presionadas para garantizar el equilibrio entre la eficiencia de las operaciones y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos definidos. La distribución de trabajo es uno de los grandes desafíos. Durante el día surgen nuevas actividades con diferentes objetivos y prioridades, por lo que la redefinición y distribución de la carga por los equipos es una tarea compleja.

La velocidad impuesta por la constante evolución del negocio dificulta la gestión operativa: en la formación, en la planificación de la capacidad, en el control y monitorización de las operaciones, y en el análisis del desempeño de los operadores y de los equipos.

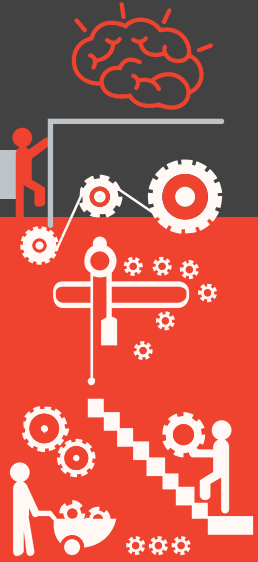
Hay muchos datos, pero poco conocimiento sobre las operaciones.

Solución

Evalyze es una herramienta web llave en mano que distribuye actividades de forma automática e inteligente, aumentando la productividad de las operaciones. El proceso es realizado a través de algoritmos de Inteligencia Artificial que se basan en los SLA's, TMT, score de los clientes, skills y disponibilidad de los operadores, garantizando que la distribución es hecha actividad por actividad y en tiempo real de acuerdo con lo más prioritario para la organización, sin posibilidad de elección por parte de los operadores.

La Inteligencia Artificial (Machine Learning) incorporada permite de esta forma la utilización de métodos analíticos/matemáticos para automatizar los procesos end-to-end, incorporar reglas de negocio adecuadas a cada caso, así como aprender y evolucionar con el tiempo.

La herramienta también ofrece dashboards dinámicos para supervisar las operaciones en tiempo real, garantizando que los objetivos se están cumpliendo e identificando los puntos que se pueden mejorar. Basada en la nube, no requiere inversión en infraestructuras, es fácilmente escalable y se puede implementar en 1-3 semanas. Además, no es intrusiva, una vez que los operadores continúan utilizando los sistemas actuales para la realización de sus actividades.

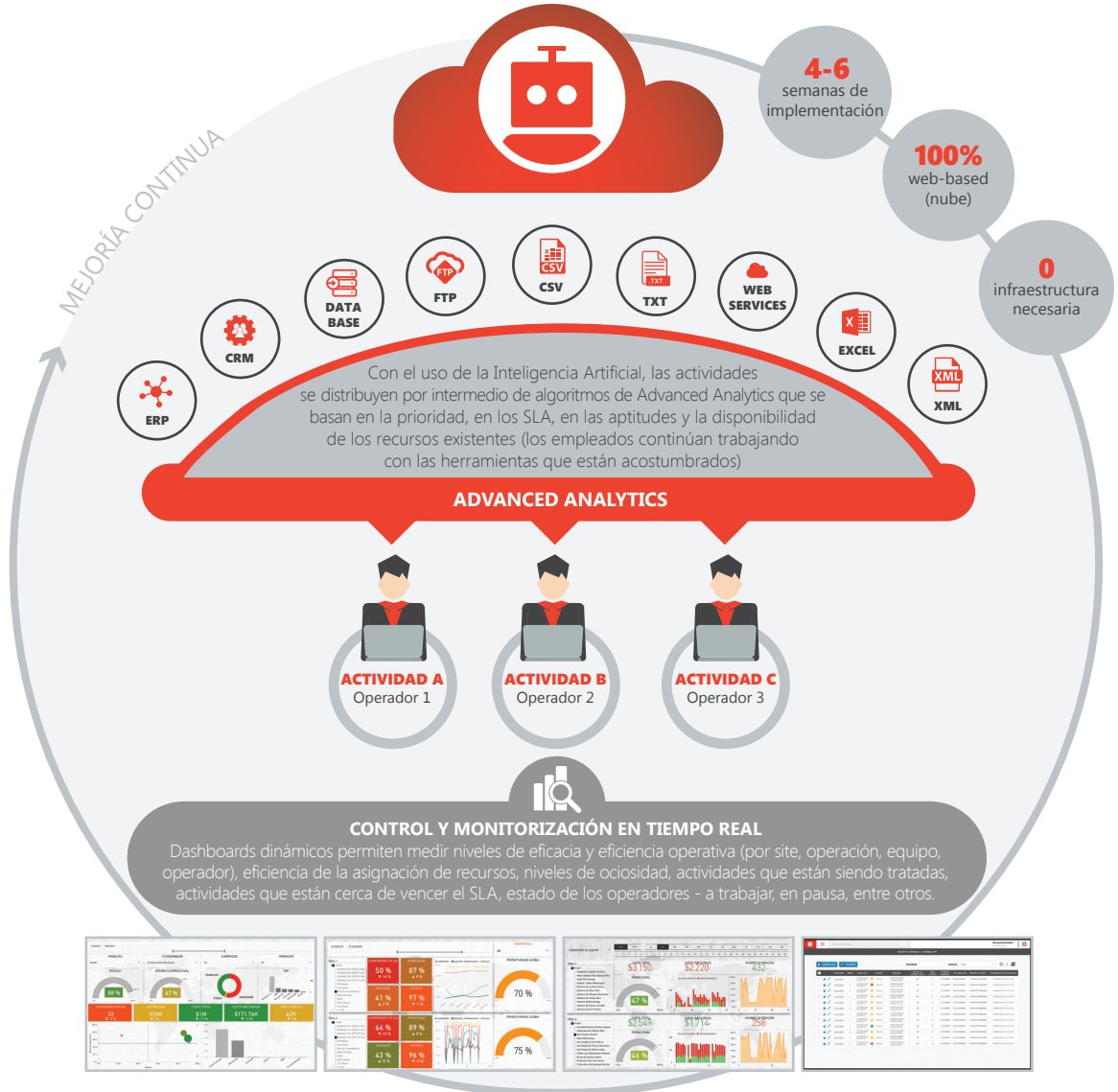


Más inteligencia para sus operaciones

Evalze es una plataforma de gestión de operaciones que recurre a algoritmos de Inteligencia Artificial para automatizar y optimizar la distribución, priorización y monitorización de actividades, resultando en un aumento de la productividad superior al 30% en todas las operaciones implementadas. Basada en la nube, 100% web y personalizable, la solución es de fácil implementación y escalabilidad.



Como funciona?





INFRAESTRUCTURA

- Plataforma basada en la nube (Windows Cloud Azure);
- 100% web posibilitando escalabilidad infinita;
- Ambiente que permite disponibilizar instantáneamente cualquier alteración sin actuación local;
- Integración con sistemas y herramientas existentes (web services);
- Posibilidad de añadir complementos (add-ons) (Guide.BOT, SM.BOT, Audit.BOT, VOC.BOT, Chat.BOT, Social.BOT y Email.BOT).



GESTIÓN

- Scripts y formularios personalizados por cola;
- Asignación automática e inteligente de tareas con medición de tiempo;
- Sugerencia de respuestas estandarizadas para actividades;
- Definición, redefinición o ajuste de flujo o estrategia en el transcurso del día;
- Issue tree con reaprovechamiento de flujos;
- Gestión de prioridades con múltiples variables basada en Advanced Analytics.



INFORMACIÓN

- Medición de casos a tratar en tiempo real;
- Informes personalizados;
- Ciclo de tratamiento con histórico y registro (log) completo;
- Dashboard con monitorización en tiempo real de los operadores;
- Previsión de necesidad de operadores;
- Importación de cualquier tipo de datos.

Principales beneficios

1. AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

- **Eficiencia Operativa** - Lograda sea por la automatización de tareas sea por los beneficios subyacentes al control y monitorización en tiempo real siempre resultando en un mayor compromiso de los equipos.
- **Eficiencia de Asignación de Recursos** - La medición de los niveles de ociosidad y los algoritmos de Inteligencia Artificial permiten mejorar el proceso de Capacity Planning, optimizando el número de recursos necesarios.
- **Eficacia** - El control riguroso de la eficacia permite identificar lagunas y actuar en el sentido de mejorar esta métrica.

2. MEJOR SERVICIO AL CLIENTE

- **Cumplimiento de los SLA's** - El motor inteligente distribuye siempre las actividades prioritarias para la organización sin permitir que los operadores las elijan, lo que hace con que los niveles de servicio mejoren, garantizando el cumplimiento de los SLA's.
- **Satisfacción del Cliente** - La reducción de errores y inconformidades, la uniformización de procesos y la sugerencia de respuesta para cada actividad distribuida garantizan una mejor calidad de servicio, reflejándose en la mayor satisfacción del cliente final.

Complementos

Evalyze ofrece un conjunto de módulos adicionales que complementan la solución:

Guide.BOT ○

Guiar, controlar y dirigir toda la actividad de los operadores para estandarizar y hacer más asertivo el contacto con el cliente.

SM.BOT ○

Gestionar la real ocupación de las salas y puestos de trabajo, así como monitorizar las aplicaciones más utilizadas, optimizando la concesión de licencias.

Audit.BOT ○

Distribuir las actividades de auditorías y encuestas de satisfacción, ofreciendo informes para análisis de resultados.

VOC.BOT ○

Convertir audio o texto en conocimiento.

Chat.BOT ○

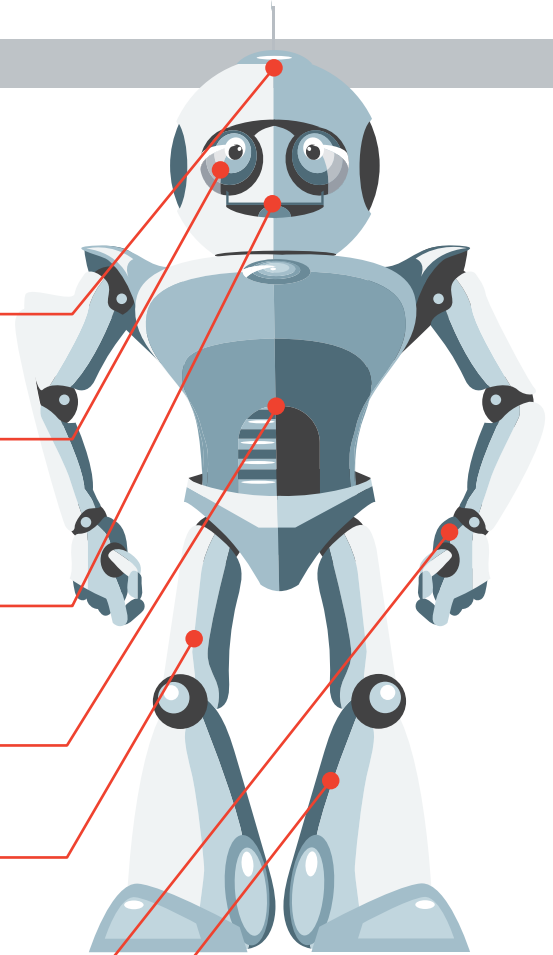
Realizar una conversación en tiempo real automatizada utilizando algoritmos de procesamiento de lenguaje natural.

Social.BOT ○

Responder automáticamente a interacciones en las redes sociales.

Email.BOT ○

Responder automáticamente al correo electrónico.



■ Para quién?

Evalze es una herramienta pensada para cualquier empresa que necesite gestionar actividades en diversas operaciones/departamentos. Beneficia todo el equipo de gestión, así como los mejores coordinadores, supervisores y colaboradores.



+30%
de aumento de productividad

Por qué closer?

- Equipo multidisciplinario con competencias tecnológicas y de negocio;
- Fuerte know-how en automatización de procesos de gestión de operaciones y analytics;
- Experiencia global: decenas de proyectos implementados con gran impacto en varios países;
- Foco en resultados totalmente mensurables y de rápido retorno

closer

**TAMBIÉN PODEMOS AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE SUS OPERACIONES
Y FACILMENTE CONSEGUIMOS COMPROBARLO.**

CONTACTE CON NOSOTROS

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