

Inteligência Artificial para Qualidade e Conhecimento do Cliente na Galp

Inovação tecnológica para
melhorar a experiência do cliente

galp





Inteligência Artificial para Qualidade e Conhecimento do Cliente na Galp

Desafio da Gestão de Clientes

A Galp enfrenta a complexidade de gerir milhares de interações diárias, em múltiplos canais, sobre vários temas das várias experiências de clientes.

Solução *Post Contact* com IA

O *Post Contact Analytics*, suportado por inteligência artificial, permite uma análise sistemática das interações de voz e texto.

Impacto Estratégico

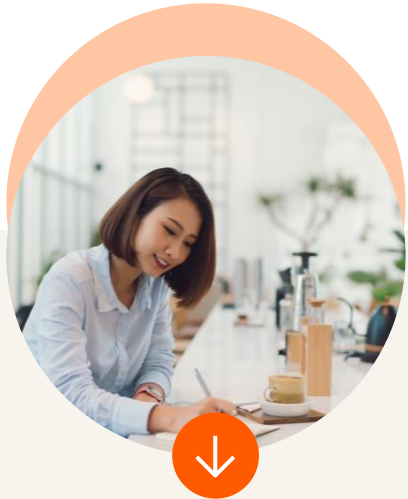
O projeto tem como objetivo transformar o processo de Qualidade no Serviço ao Cliente, ao mesmo tempo que impulsiona o conhecimento do cliente e a tomada de decisão baseada em dados de experiência com a Galp.

A Situação Atual

A Realidade da Operação no Suporte a Clientes

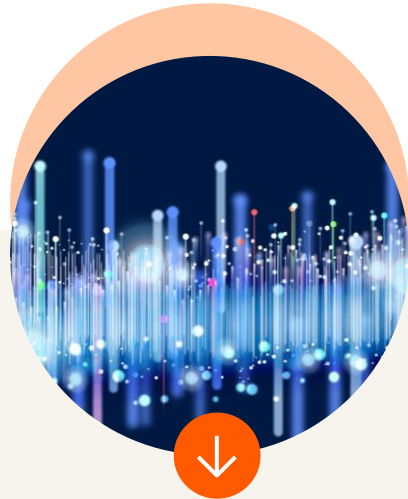


A Realidade da Operação de Serviço a Cliente



Perceção Simples do Cliente

O cliente vê apenas uma Galp, independentemente dos produtos, canais ou equipas envolvidas na interação



Alto Volume de Contactos

São +2M contactos, por ano



Fragmentação de Sistemas e Processos

Inúmeros sistemas suportam processos variados, dificultando a visão integrada e a consistência na experiência do cliente



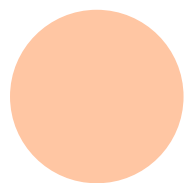
Modelos Tradicionais de Monitoria

Processos manuais e amostras reduzidas não atendem as necessidades atuais de monitoria e controlo de qualidade



Diversidade de Situações e Equipas

A operação envolve 15 equipas distintas, para temas de energia, mobilidade tradicional e elétrica e soluções B2B



O Problema da Monitoria Tradicional

Cobertura Limitada

A monitoria tradicional analisa apenas uma pequena amostra, havendo dificuldade de cobertura em alturas de aumento de contactos.

Difícil de Comparar

Serviços e canais separados dificultam a análise integrada e a identificação de padrões globais.

Avaliação Subjetiva

A avaliação manual gera inconsistências devido à subjetividade entre avaliadores e períodos temporais.

Alto Esforço e Baixo Retorno

O modelo atual exige muito esforço humano com poucos *insights* acionáveis e baixa escalabilidade.



Post Contact Analytics

A Solução com Inteligência Artificial



Post Contact Analytics

Descrição Inicial da Solução com Inteligência Artificial

O projeto *Post Contact Analytics*...

... tem como objetivo **desenvolver um sistema de auditoria automatizada de chamadas e emails** do *Customer Care*, utilizando tecnologia de inteligência artificial (LLM).

A solução foi desenhada para **processar e auditar chamadas e emails em grande escala**, através da integração de ferramentas de transcrição, análise de áudio e texto e geração de relatórios automáticos.

A implementação será em **modelo post-contact analytics** (ou seja, o processamento ocorre após final da chamada).

Em colaboração com a Galp, o sistema foi ajustado para refletir as especificidades operacionais, com foco nos domínios e filas/linhas com maior tráfego.



Post Contact Analytics

Tratamento de chamadas *Inbound*, *Outbound* e Emails

100%

Voz

Transcrição e análise de 100% das chamadas

100%

Escritos

Análise de 100% dos escritos

5%

Monitoria

Monitoria da Qualidade a 5% de chamadas e/ou emails

Captura de Interações

As interações com clientes são registradas via chamadas telefônicas ou comunicações escritas nos sistemas de origem.

Transcrição e Análise Semântica

A inteligência artificial transcreve voz para texto e analisa semanticamente os diálogos para identificar tópicos e elementos relevantes.

Avaliação Automática de Qualidade

Parte das interações é avaliada automaticamente (na transcrição e áudio) para garantir consistência e objetividade dos padrões de qualidade.

Visão Completa da Experiência do Cliente

A solução supera limitações da amostragem, proporcionando uma visão estruturada e completa da experiência do cliente.

Post Contact Analytics

Principais Mudanças até Agora



Post Contact Analytics

Principais Mudanças até Agora

Visão Total da Experiência

O *Post Contact Analytics* permite uma **visão completa** sobre praticamente **todas as interações relevantes** com os clientes (+2M interações / ano).

Aumento de Amostra Monitorada

Capacidade de **manter os 5% da amostra** no controlo de qualidade, mesmo nos **períodos de incremento de contactos** ($\approx 100k$ / ano).

Novo Standard de Qualidade de Serviço

A **avaliação de interações complexas de forma consistente** revelou um **novo *standard* de qualidade**. O *score* de Qualidade **reduziu 20pp** com inconformidades devidamente justificadas.

Alteração do Paradigma de Qualidade

As **contestações** sobre as monitorias tornaram-se **melhorias às *prompts*** do modelo. Todas as equipas colaboram na solução.



Post Contact Analytics

Próximos Passos



Post Contact Analytics

Próximos Passos



Ajuste a Uma Nova Realidade

A efetiva utilização da ferramenta por parte das equipas só será obtida através de um espírito de colaboração e aceitação do modelo.

Redução do Esforço Operacional

A redução do esforço manual na monitoria de qualidade, liberta as pessoas para tarefas mais estratégicas e valiosas. Um plano mais alargado de iniciativas de melhoria já foi colocado em curso.

Análise Objetiva e Preditiva

Comparação objetiva de serviços e equipas, que ajuda a identificar padrões e antecipar problemas futuros.

Avançar para Soluções Totalmente Automatizadas

Testado o modelo de forma segura, pretendemos usá-lo para suportar iniciativas de completa automação.

Obrigada!



galp.com