



CONFERÊNCIA APCC PORTO 2018

24 de outubro de 2018 | Porto Palácio Hotel

# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO



## AI nas Operações *Natural Voice Interactions*

João Camarate

CTO - GoContact

# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO



## DIMENSION DATA



89,9%

chamadas  
passam em  
IVR



56,6%

são entregues  
a um agente



8,5%

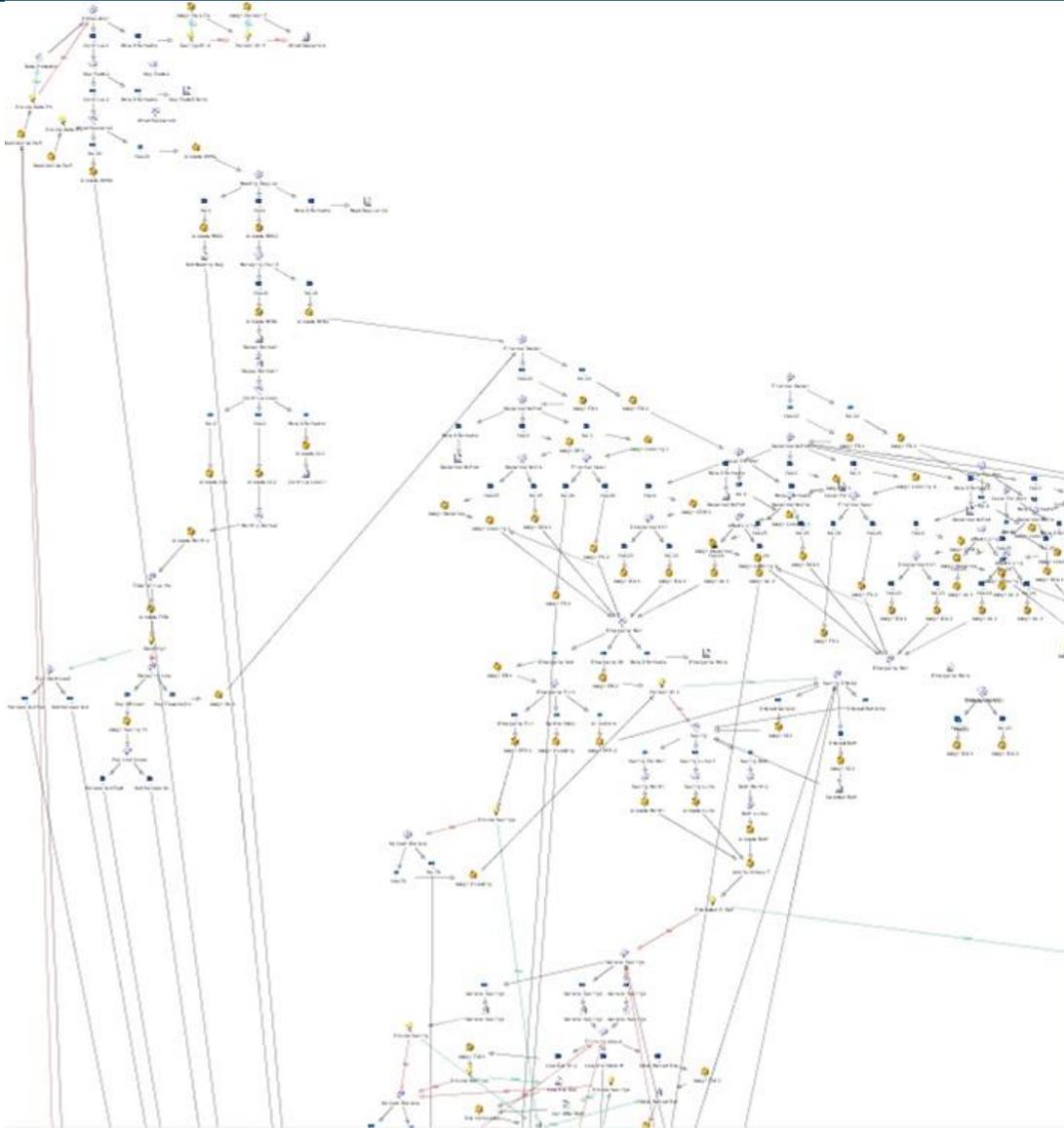
chamadas  
abandonadas



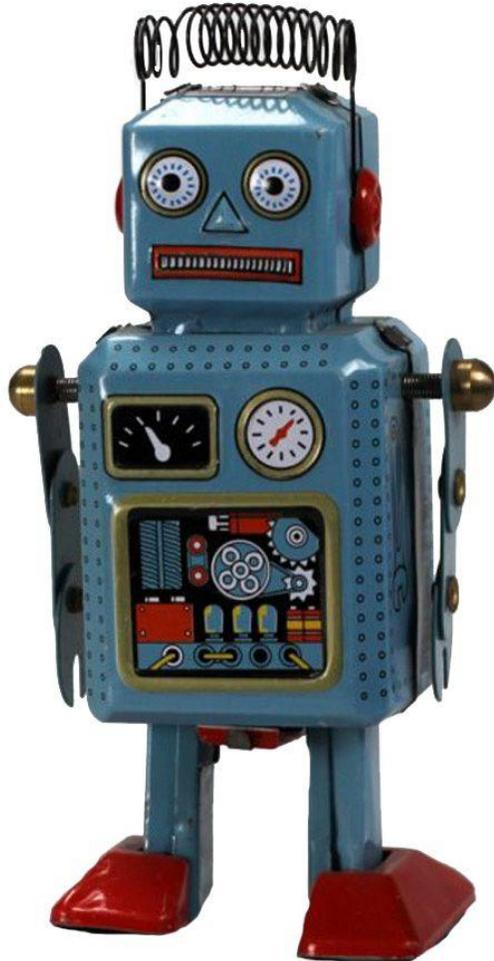
75<sub>seg</sub>

em média  
no IVR

# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO



# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO



JUST ADD  
**ARTIFICIAL INTELLIGENCE!**



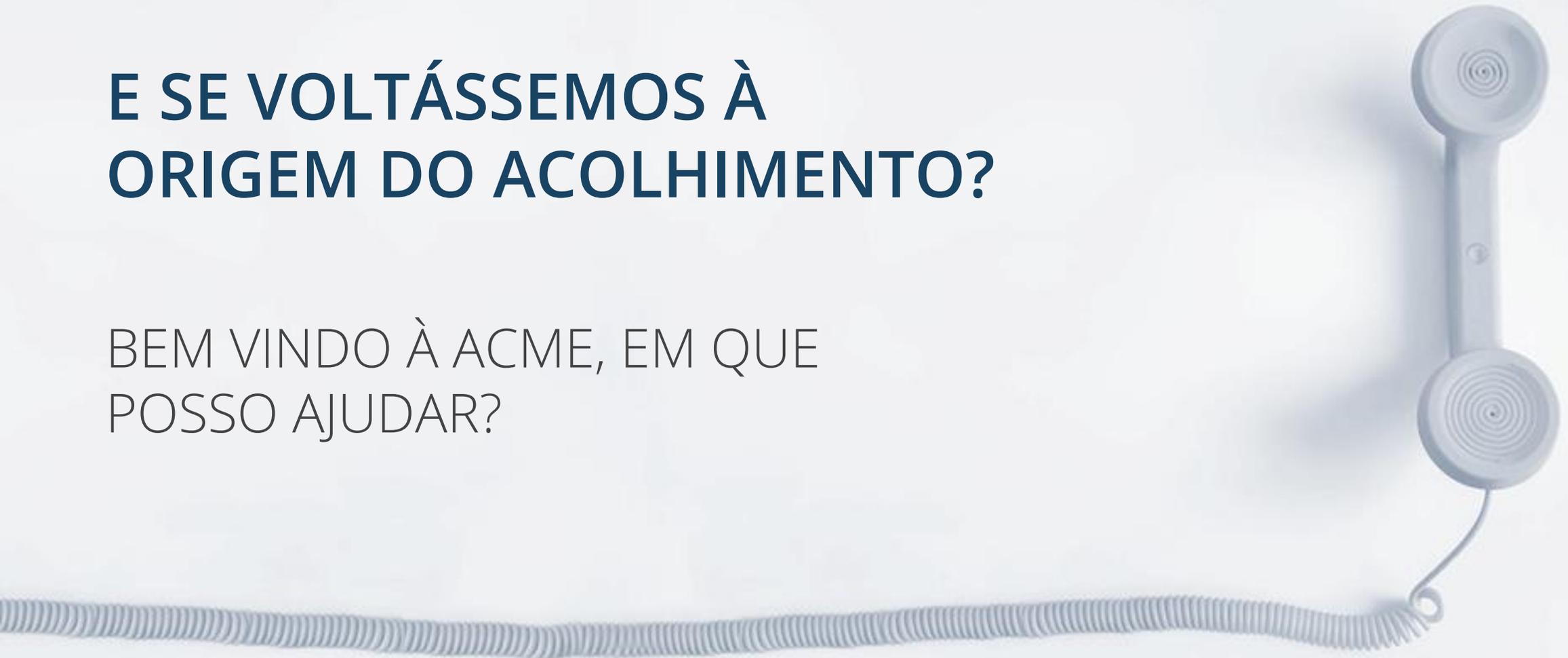
# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO



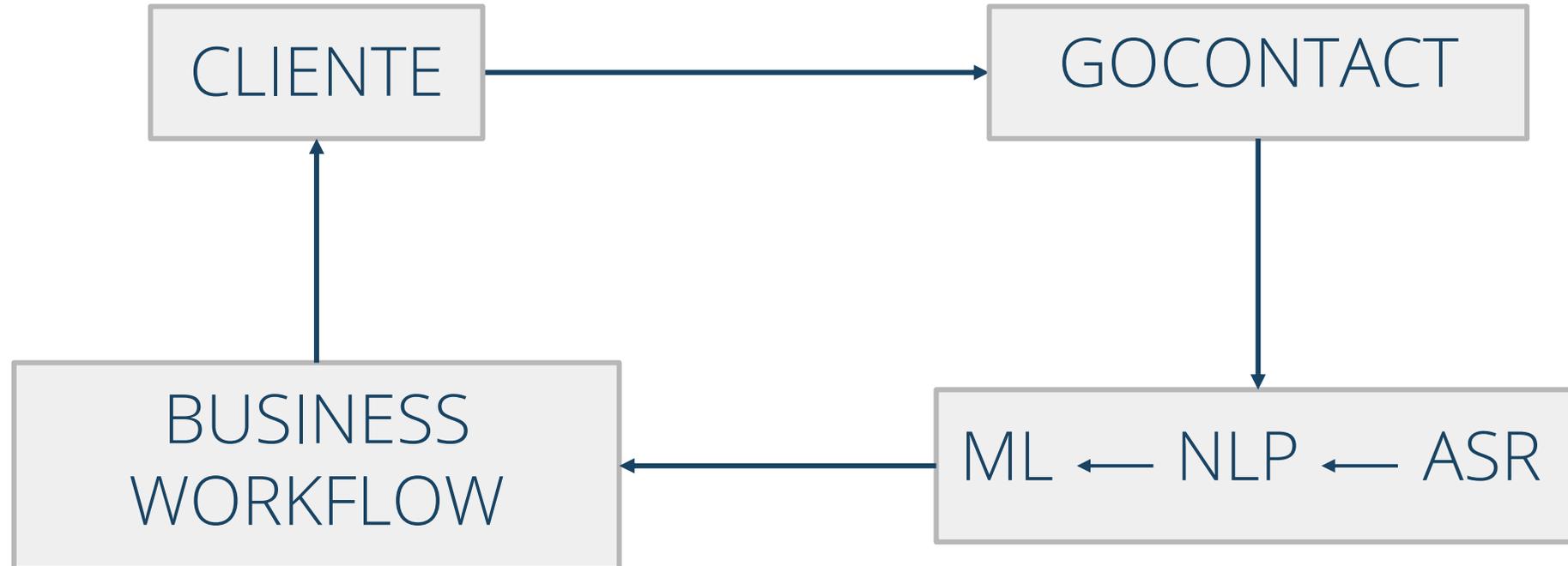


## E SE VOLTÁSSEMOS À ORIGEM DO ACOLHIMENTO?

BEM VINDO À ACME, EM QUE  
POSSO AJUDAR?



# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO





## CARACTERÍSTICAS DO PROJECTO

### Cliente Espanhol na área de Imobiliário

~150 Agentes

B2C e B2B

~6.000 chamadas dia no IVR

7 opções de IVR 1º Nível

2º Nível com 3.4 opções (média)

~43 segundos navegação IVR

28% Taxa "Outros / Falar com Agente"

18% Taxa Transferência

3 minutos 38 segundos TMA

CSAT 7.8

### Principais assuntos

Avaliações Imobiliárias

Pedidos de Orçamentos

Prospecção Imobiliária

Contratos

Faturação

?

### DESAFIO INICIAL

MIGRAR O IVR PARA IVR  
ACTIVADO COM VOZ

!

### DESAFIO PROPOSTO PELA GOCONTACT

MIGRAR O IVR PARA  
UM *IVR NATURAL*

# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO



actualizacion agente al atencion azucena banco bankia buenos cambio casa casacion catastro cazador certificado cliente  
comercial como conocer conozco consulta consultar contactar copia correo departamento deseo devolucion direccion  
eficiencia encargar **encargo** energetica error es esta **estado** estoy expediente favor financiera finca **gestor** gustaria  
**hablar** hacer hipoteca horario incidencia **informacion** informe inmueble laura local mi  
**necesito** nota numero oferta oficina online **operador** otra pedido pedir pendiente pero persona **piso** por porque  
precio **presupuesto** problema querria quisiera realizar reclamacion revisar **saber** santander sevilla **si** simple  
situacion **sobre solicitar** solicito solicitud **tasacion** tasador tasar te telefono tengo  
terreno tinsa titularidad vale **valoracion vivienda**

# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO



## RESULTADOS IMEDIATOS



**64%** INTENÇÕES COM MATCH

**36%** OUTROS

TAXA DE ABANDONO NO IVR **1,2%**

TEMPO DE IVR DESCEU PARA **18 seg.**

**BOA** REDUÇÃO NO TEMPO DE IVR

**EXCELENTE** REDUÇÃO NO ABANDONO

**AUMENTO** NA TAXA DE OUTROS

**OS N°S INDICAM CLARAMENTE QUE  
AS INTENÇÕES PREVISTAS NÃO SÃO  
AS INTENÇÕES REAIS DOS CLIENTES**

TEMOS QUE COLOCAR OS HUMANOS A **APRENDER!**

# Contact Centers: CRESCIMENTO E INOVAÇÃO



## DATA SCIENCE



FOMOS  
ESTUDAR O  
DATASET  
PRODUZIDO  
NOS PRIMEIROS  
DOIS MESES

~**5000** frases distintas  
analisadas nos outliers  
(36% Outros) por humano

~**250.000** frases distintas  
analisadas com ML e NLP

**53 Intenções** distintas  
mapeadas - versus 7  
opções iniciais no IVR

Alterados Workflows para  
**permitir “saltos”** baseado  
em intenções

**Automatizadas** respostas  
simples (moradas, telefones,  
horários)

Democratizado o **acesso à  
informação** e às pessoas a  
partir do IVR



## FALAR COM ALGUÉM EM ESPECÍFICO

*quiero hablar con Azucena Ferrero por favor*  
*lo conozco, que quiero hablar con Encarnación Pozo*  
*quiero hablar con Alexia Burón*  
*deseo hablar con Rosa María Garcés*

Training phrases  Search training phrases  

” Add user expression

” deseo hablar con **Rosa María Garcés**

” quiero hablar con **Alexia Burón**

” lo conozco, que quiero hablar con **Encarnación Pozo**

” quiero hablar con **Azucena Ferrero** por favor

PARAMETER NAME	ENTITY	RESOLVED VALUE	
given-name	<b>@sys.given-name</b>	Azucena Ferrero	



## INFORMAÇÕES GERAIS

*quería saber dónde están situados en Santander en qué calle  
yo quiero que me de el teléfono de la oficina de Granada  
necesito el teléfono de la sucursal de Pamplona*

Training phrases  Search training phrases  

” Add user expression

” necesito el **teléfono** de la sucursal de **Pamplona**

” yo quiero que me de el **teléfono** de la oficina de **Granada**

” quería saber dónde están situados en **Santander** en qué **calle**

PARAMETER NAME	ENTITY	RESOLVED VALUE	
geo-city	<b>@sys.geo-city</b>	Santander	
street-address	<b>@sys.street-address</b>	calle	



## RESULTADOS DO PROJECTO

6 MESES DENTRO

12%

Redução de chamadas transferidas para agente em 12%

2:56 min

Tempo médio de chamada 2 minutos e 56 segundos (redução ~20%)

6%

Taxa de transferência reduziu de 18% para 6%

8.6

CSAT aumentou de 7.8 para 8.6



## PONTOS DE APRENDIZAGEM

A tecnologia é importante, a **aplicação certa da tecnologia é crucial**

O que faz o projecto ter sucesso é a **dedicação das pessoas** de ambas as equipas (Cliente/GoContact)

A Inteligência Artificial tem que ser apontada para **onde faz sentido** e para **onde já pode ser aplicada** em produção

Não existem *silver bullets*, mas sim muita **aprendizagem** a adaptação *on-going*

É possível **melhorar drasticamente** sem re-educar totalmente o cliente



## FUTURO

Projecto Europeu na investigação e produtização  
de soluções de Inteligência Artificial sobre Voz

+1 Milhão de Euros de investimento

Universidade de Aveiro

2 Anos para apresentar protótipo

Instituto de Telecomunicações

Iniciou em Julho de 2018

## OBJECTIVO

MELHORAR O ATENDIMENTO EM CONTACT CENTER FORNECENDO SOLUÇÕES DE AI SOBRE VOZ



## We are GoContact

*GoContact is Empowering Contact Center Operations and we will continue to do so in the future.*

*We want to roll out features and platforms that talk to our target and get things moving in the Contact Center floor.*

*We envision a Contact Center where the managers are fully autonomous and will leverage technology to provide the best service possible for their customers*

*This future is not a specific technology but a combination of technologies, depending on the time and place, that GoContact will provide to make sure that Contact Center Operations and not held hostage anymore.*

Rui Marques, CEO

Portugal | Spain | Poland

800 456 456

[go-contact.com](http://go-contact.com)

[geral@gocontact.pt](mailto:geral@gocontact.pt)