



# A análise de sentimentos impulsiona a voz digital

WHITE PAPER

ATENTO



## ÍNDICE

01 Voz digital: proposta de valor

02 Como funciona

02. a Rotulagem

02. b Recuperação

02. c Monitoramento da qualidade

02. d Analítica padrão

02. e Analítica completa

03 Resultados: melhorias de eficiência

04 Caso: grande provedor de serviços essenciais

05 Takeaways / Lições Aprendidas

# 01 VOZ DIGITAL: PROPOSTA DE VALOR

A interação por Digital Voice é uma oportunidade única para obter informações mais detalhadas sobre seus clientes, incluindo conhecimentos sobre o que incomoda e entretém cada um deles e, portanto, aumenta a fidelidade à marca e reduz sua rotatividade.

Desafios enfrentados pelo Digital Voice:

- Os agentes e operadores são as vozes, as mãos, e os rostos visíveis da organização e devem ser treinados e reconhecidos por contribuir para os resultados comerciais em geral.
- A escuta de amostras aleatórias reduz drasticamente as possibilidades de identificar processos e oportunidades de comportamento e não é capaz de gerar uma métrica sólida para a tomada de decisões.
- Criar e aplicar uma metodologia para medir e classificar o sentimento do cliente é um desafio e é pouco provável que os critérios, vieses e juízos individuais sejam controlados.

## 02 COMO FUNCIONA?

Oferecemos um ecossistema completo com diferentes resultados tangíveis por solução para lidar com vários fatores.

### 02. a SOLUÇÃO PARA ROTULAGEM

1. Extraímos e integramos diferentes dados através de:



#### Telefone

Como data, hora, extensão



#### Dados do agente

Como número de registro, líder da equipe, central de serviços, programa

2. Após capturar metadados adicionais no CRM do cliente através de serviços web, captura de tela ou integração de bases de dados, os rotulamos e agregamos às chamadas através de modelos estatísticos.



#### Dados de identificação do cliente

tais como identificação pessoal, CPF,

RG



#### Motivo do contato



#### Dados de identificação do contrato comercial:

Vendas / Não venda ou acordo de pagamento / Não acordo



#### Identificação do contato

Como número do tíquete

3. A rotulagem é utilizada para análise, incluindo os requisitos contratuais para a conversão de contatos de vendas.



#### **Contrato**

Requisitos contratuais para a conversão de vendas com identificação dos clientes.



#### **Informações comerciais**

Geração de conhecimentos para aproveitar as vendas, o faturamento, o SLA e solução de problemas.



#### **Ciência de dados**

- ◆ Criação de modelos estatísticos
- ◆ Criação de modelos de propensão
- ◆ Criação de modelos de estratégia de marketing

## 02. b RECUPERAÇÃO

- Extração massiva de chamadas para satisfazer qualquer demanda interna ou do cliente (Ex.: conversa, nível de estresse do cliente, fechamento das operações, outros)
- Pesquisa de chamadas e informações filtradas por informação comercial e hierarquia, seguindo as regras de conformidade, melhorando a eficiência, e cumprindo os requisitos dos clientes.
- Otimização do processo de extração (por exemplo, extração unificada)
- Programação de entregas recorrentes, sem intervenção humana nem manual em apoio a extrações massivas, ou para a inclusão de chamadas na função Analítica
- Integra bases de dados integrando metadados às chamadas, e melhorando assim a disponibilidade e a qualidade dos dados usados para análise.
- Possibilita extrações de chamadas com base em rótulos, tornando possível adotar o modelo DV proposto (agregando X chamadas por Agente por mês em Speech Analytics)

## 02. c AUTOMAÇÃO DO MONITORAMENTO DA QUALIDADE

- Gestão da produtividade e da carga de trabalho.
- Automação parcial do processo de controle de qualidade.
- Centralização e facilidade de acesso a informações (incluindo relatórios).
- Cumprimento dos requisitos do cliente / contrato.
- Garantir a execução dos requisitos mínimos de qualidade (padrões / pontos de referência)
- Padronização de processos.

## 02. d ANÁLISE PADRÃO

Estabelecemos uma análise padrão e "fácil de replicar" com Speech Analytics, para operações e KPIs específicos. Desenvolvemos planilhas e modelos automatizados para implementação transversal (com Controle de Qualidade e Relatórios) seguindo esses passos:

- Identificar oportunidades para promover melhorias comerciais para o cliente;
- Automação do processo de controle de qualidade.
- Melhoria da precisão em avaliações / análises.
- Melhoria do rendimento operacional:
  - Controle de novos KPIs (Ex.: não conversar, conversa cruzada, Sentimento);
  - Coaching personalizado para agentes;
  - Ganhadores e perdedores (boas práticas e oportunidades de melhoria - valores atípicos)

### Benefícios:

- Redução de AHT (para operações variáveis)
- Gestão do tempo sem conversar / Redução do tempo dedicado a cada falante.
- AHT devido a um contato.
- Mais vendas, redução da rotatividade e melhor cobrança.
- Desenvolvimento de padrões de conversa para ganhadores e perdedores.
- Detecção de fraudes.

## 02. ANÁLISE COMPLETA

Ao identificar operações estratégicas, priorizadas por resultados financeiros ou oportunidades de obter receitas, oferecemos um pacote de soluções com ênfase na ciência de dados e na análise de dados externos. Nossas análises completas incluem:

- Suporte técnico (Satisfação....)
- Serviço de atendimento ao cliente (Reclamações....)
- Vendas (Perfil....)
- Visão 360º (jornada do cliente)
- Análise das penalizações e bonificações para identificar as economias estimadas
- Definição de KPIs e processos a serem analisados

## 03 MELHORIAS DE EFICIÊNCIA

Os principais resultados mensais mostram as melhorias de eficiência

- 2 x 3 vezes mais interações analisadas
- Redução de 20% no número de monitores
- Novos KPIs a serem mensurados: incluindo falta de diálogo, diafonia e sentimento
- A análise da causa raiz gera informações processáveis com nossos mais altos padrões
- Monitoramento de 300 mil transações por mês
- +20 k horas de interações com os clientes analisadas
- +600 análises geradas para os clientes
- 2 MM de chamadas transcritas: voz para texto
- 4 k consultas disponíveis para análise e geração de conhecimentos

# 04 CASO: Grande provedor de serviços essenciais ("XYZ")

## Desafio:

Capacidade de administrar o desgaste com a perda de importantes oportunidades, que incluem, entre outros:

- Pedidos em falta
- A validação do processo
- Insatisfação com o serviço

## Processo:





Criação de consultas para análise de interações projetadas para localizar chamadas com menções de insatisfação extrema

Modelo preditivo aplicado à pontuação



### Análise e informações processáveis

Criação de consultas analíticas sobre interações projetadas para localizar chamadas com menções de insatisfação extrema



#### Alto nível de insatisfação

"this is frustrating" "it is terrible"  
"this is a nightmare" "this is horrible"  
"speak to a manager" "over and over"  
"you've got to be kidding" "this is ridiculous"  
"my fourth time calling" "I am so irritated"  
"speak to a supervisor" ...



Pontuação do sentimento <2

#### DURAÇÃO



15

minutos

Os tempos médios de processamento são 90% maiores do que na amostra geral (7 minutos +)

Os principais elementos impulsionadores da alta duração e sem conversa são:

- Tentativa de se conectar com compradores / operadores e supervisores
- Negativa e resistência dos clientes com alto desgaste para aceitar desculpas, compensações, etc.

#### NÃO CONVERSAR



27,62 %

O tempo médio sem conversar é 5% maior do que na amostra geral

Essa diferença relativamente pequena deve-se ao fato das retenções fazerem parte de um grande percentual das chamadas regulares e positivas devido à necessidade de contatar os operadores e à capacidade dos agentes de administrar essa operação (retornar o mais rapidamente possível para os clientes).

#### Dificuldade de obter apoio

- Desconexão da chamada / chat
- Não há supervisor disponível
- Precisa chamar muitas vezes
- Não entendo o agente
- Longos períodos de espera (retenções)

#### Logística do Sistema

- Não há controlador disponível
- Adiamentos repetidos da entrega

#### Página de Internet do aplicativo

- Repetir a inserção de itens (reordenar)
- Não encontrar comandos no aplicativo ou página de Internet (cancelar / editar)
- Discrepância entre preços
- Discrepância na disponibilidade de itens

#### A análise de sentimentos

#### Regras e condições

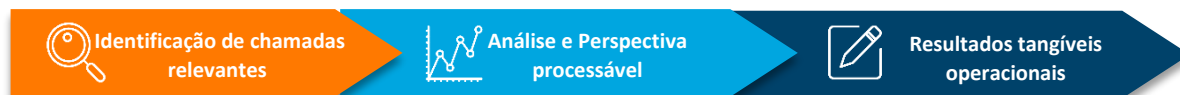
- Os termos dos serviços não são claros.
  - Tarifas complexas
- Renovação mensal grátis a ser regulada

- Serviço de loja/filial**

  - Não há controlador disponível
  - Não há pedidos disponíveis na hora de coleta acordada

**Serviço de comprador / operador**

  - Não seguir as instruções de entrega
  - Muito tempo no autoatendimento
  - Deixar pacotes na porta



Fluxo de trabalho de análise das interações, projetado para localizar agentes com altos volumes de DSAT.

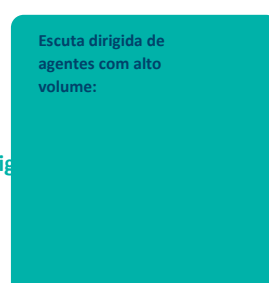
A chamada resulta em uma consulta?

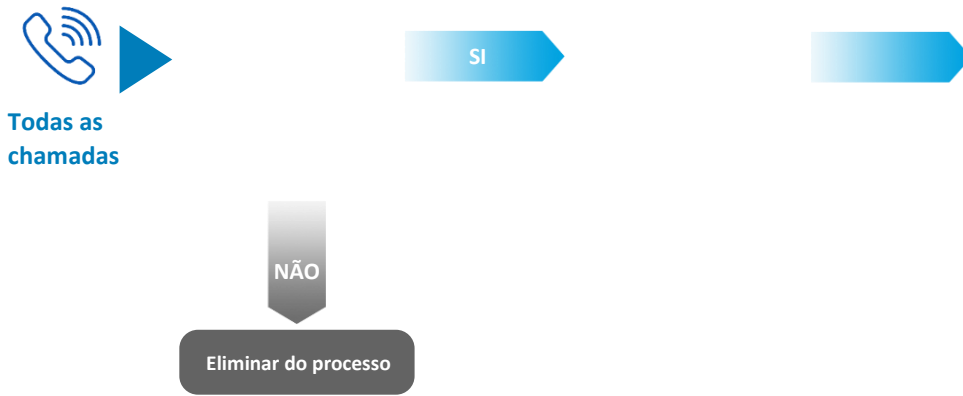


Alguns agentes possuem mais conversas DSAT do que outros no mesmo grupo de habilidades?

Agentes superiores	%
Agente 1	38%
Agente 2	31%
Agente 3	29%
Agente 4	29%
Agente 5	26%

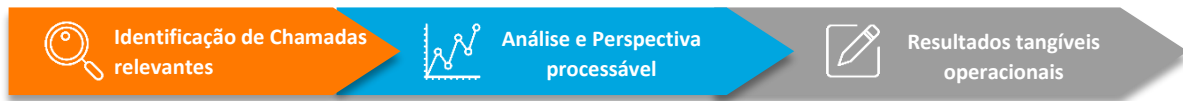
A análise impulsiona a voz digital





## Resultados:

### Expressões de um serviço de atendimento ao cliente extraordinário



As pontuações das opiniões são utilizadas como um modelo preditivo aplicado à opinião da pontuação (modelo preditivo baseado em CSAT)



**Excelente experiência do cliente**

"you're awesome" "thank you so much"  
 "I love you" "my friend XYZ is my best friend"  
 "You are great" "excellent customer service"



**12 vezes mais clientes felizes**

DURAÇÃO

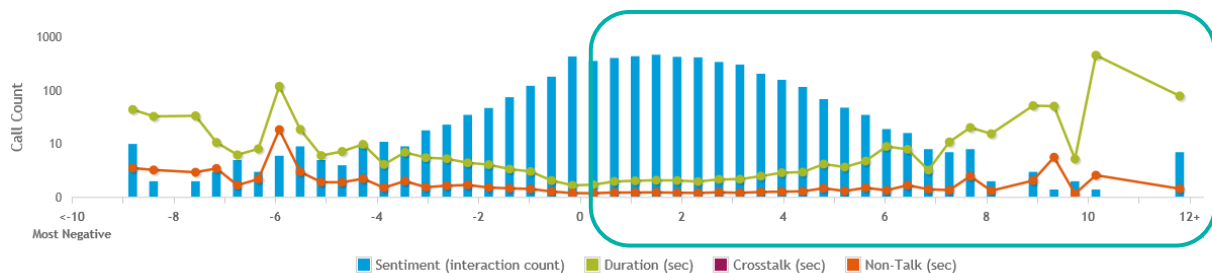


**9**  
Minutos

NÃO CONVERSAR

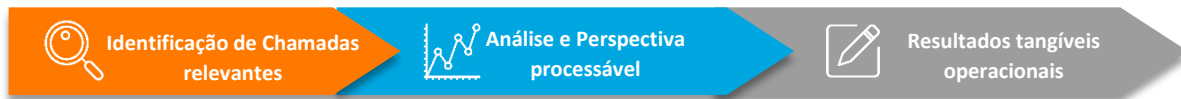


**22.15** %



A maioria das pessoas que telefonam está satisfeita com o serviço e as soluções oferecidas pelo serviço de atendimento ao cliente.

## Outros temas COVID-19/Coronavírus



Consultas para análise de interações projetadas para identificar chamadas com menções de COVID 19 / Coronavírus:

Tenho estado com XYZ desde o início da pandemia ...

Tenho usado XYZ quase toda semana desde o início da pandemia ...

Usei XYZ algumas vezes no passado e hoje estou doente e com tudo o que tem acontecido com a pandemia, não quero sair para eu mesmo comprar

A menos que haja uma vacina para essa pandemia, e eu me sinta seguro para ir ao supermercado... fora isso...

Devido à situação com o coronavírus, não quero enviar um pedido para você que uma outra pessoa tenha manipulado...

Porque tudo é tão diferente com o coronavírus

Não temos outra solução além de utilizar você devido ao coronavírus

Ela nos enviou uma foto enquanto estava comprando e parece que estava comendo enquanto comprava para nós. Não consigo entender como fez isso, em meio à pandemia isso é inaceitável



### COVID-19 / Menções ao coronavírus

"corona virus" "covid nineteen"  
"pandemic" "corona/covid pandemic"  
"corona/covid outbreak" "self isolation"  
"quarantine" "been in self isolation/quarantine"  
"tested positive" "virus outbreak"  
"catch the virus" "lock down"  
"going into lock down"  
"world health organization" ...



## 05 TAKEAWAYS / LIÇÕES APRENDIDAS

- O processo de extração da Atento entregou uma única frente **otimizada através de várias plataformas e de forma transparente**, permitindo a integração com o ambiente externo, coletando as chamadas dos clientes para processá-las na Speech Analytics.
- A voz digital oferece uma oportunidade de aumentar a eficiência, **reduzindo o número de assistentes de recuperação e eliminando erros humanos**.
- As análises dos sentimentos e as frases visualizadas são analisadas mostrando **relações e correlações entre os temas**.
- Os relatórios de Business Intelligence permitem realizar uma análise **das interações e obter uma visualização precisa** do rendimento para cada métrica da categoria, supervisionada em tempo real.
- A automação do controle de qualidade elimina parte do processo de monitoramento, controla a produtividade e realiza uma **análise automática dos comportamentos**.

Gostaria de saber mais?

[Contate-nos!](#)

[www.atento.com](http://www.atento.com)



ATENTO