

Apoio



Realização



# Rede Neural e Clonagem em Contact Center

## Estudo de Caso: Incremento de Vendas [VOPDU]

Daniel Lima  
Renato Machado

## Sobre o que vamos falar?

Sobre um estudo de caso, em uma central de televendas, utilizando o princípio de uma **Rede Neural**, para “**Clonar**” operadores excelentes e maximizar os resultados da operação.

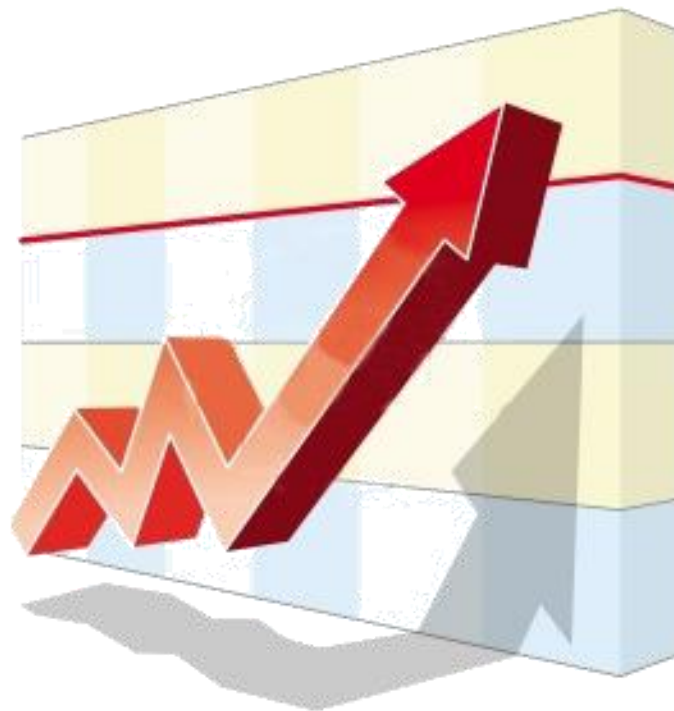


# Estudo de Caso – Central de Televendas

Métrica Principal para análise: **VOPDU** (Venda por Operador por Dia Útil)

Objetivo: Crescer **287%** (Estágio atual era de 35% do necessário)

Atual = 0,55

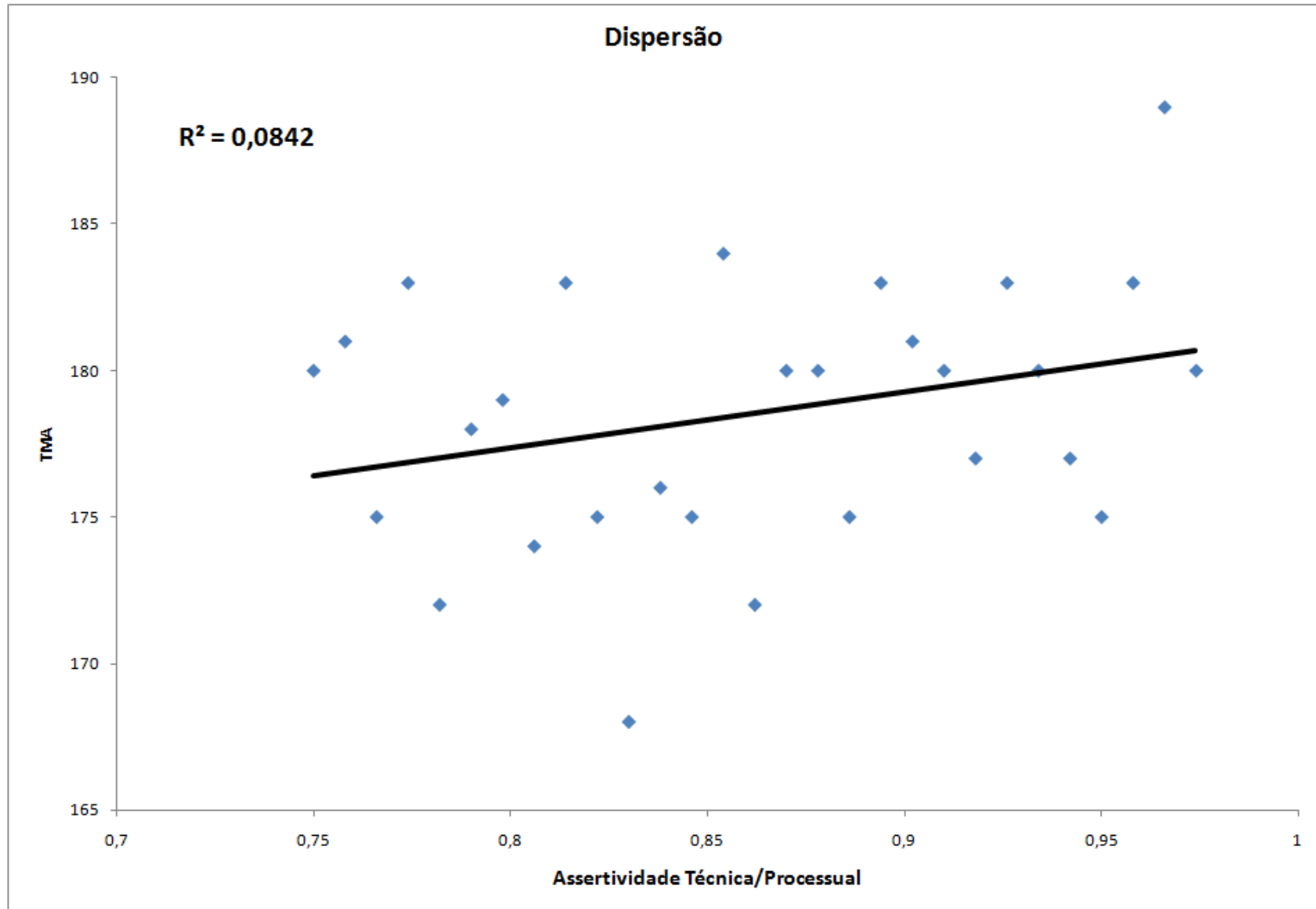


Operação  
Rentável = 1,52

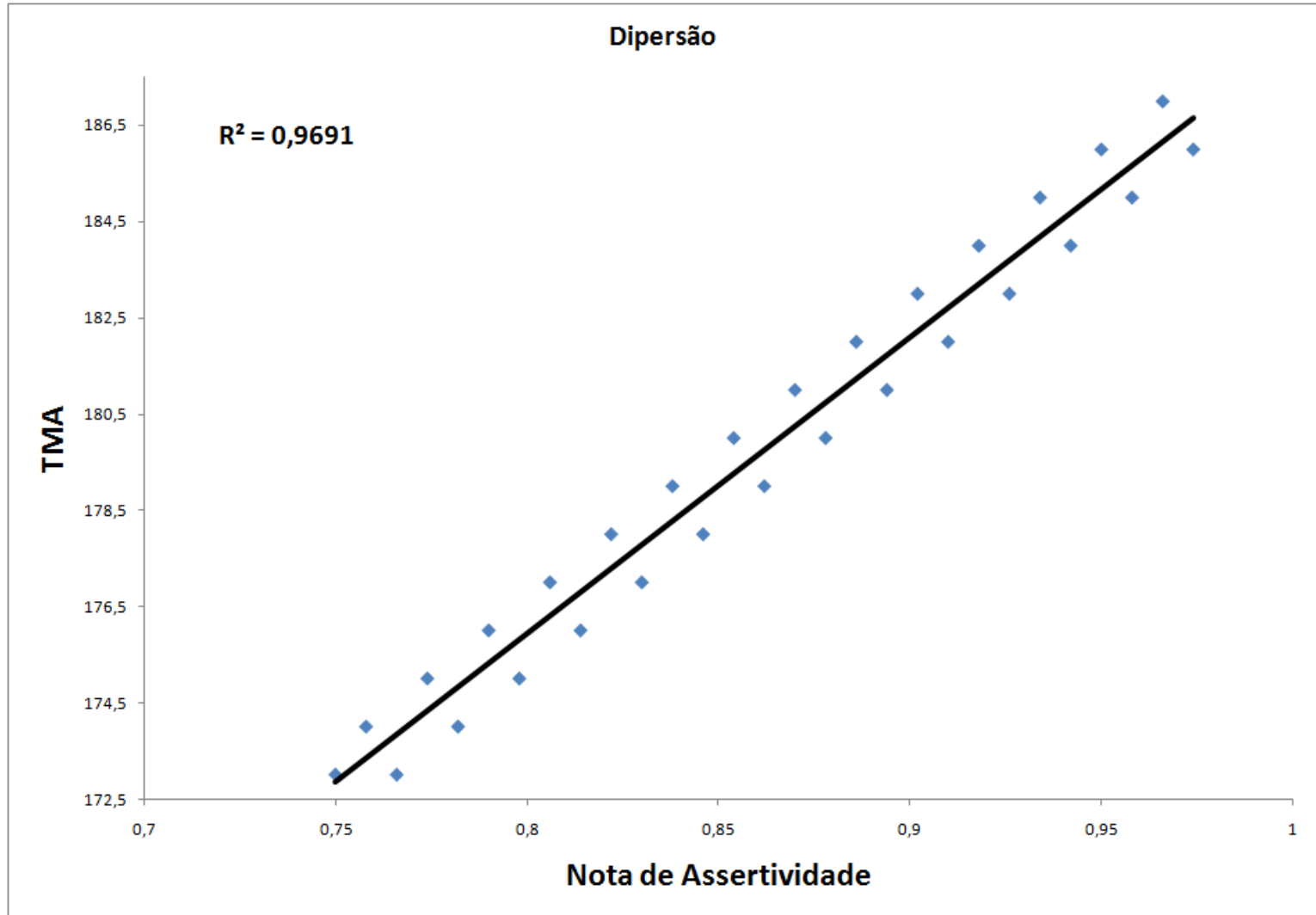
## Perguntas?

- É possível fazer **1,52** VOPDU, olhando apenas sua operação, sem um benchmark de mercado?
- Quanto esta operação pode ter de VOPDU?

# Análise do Caso – Dispersão e Correlação

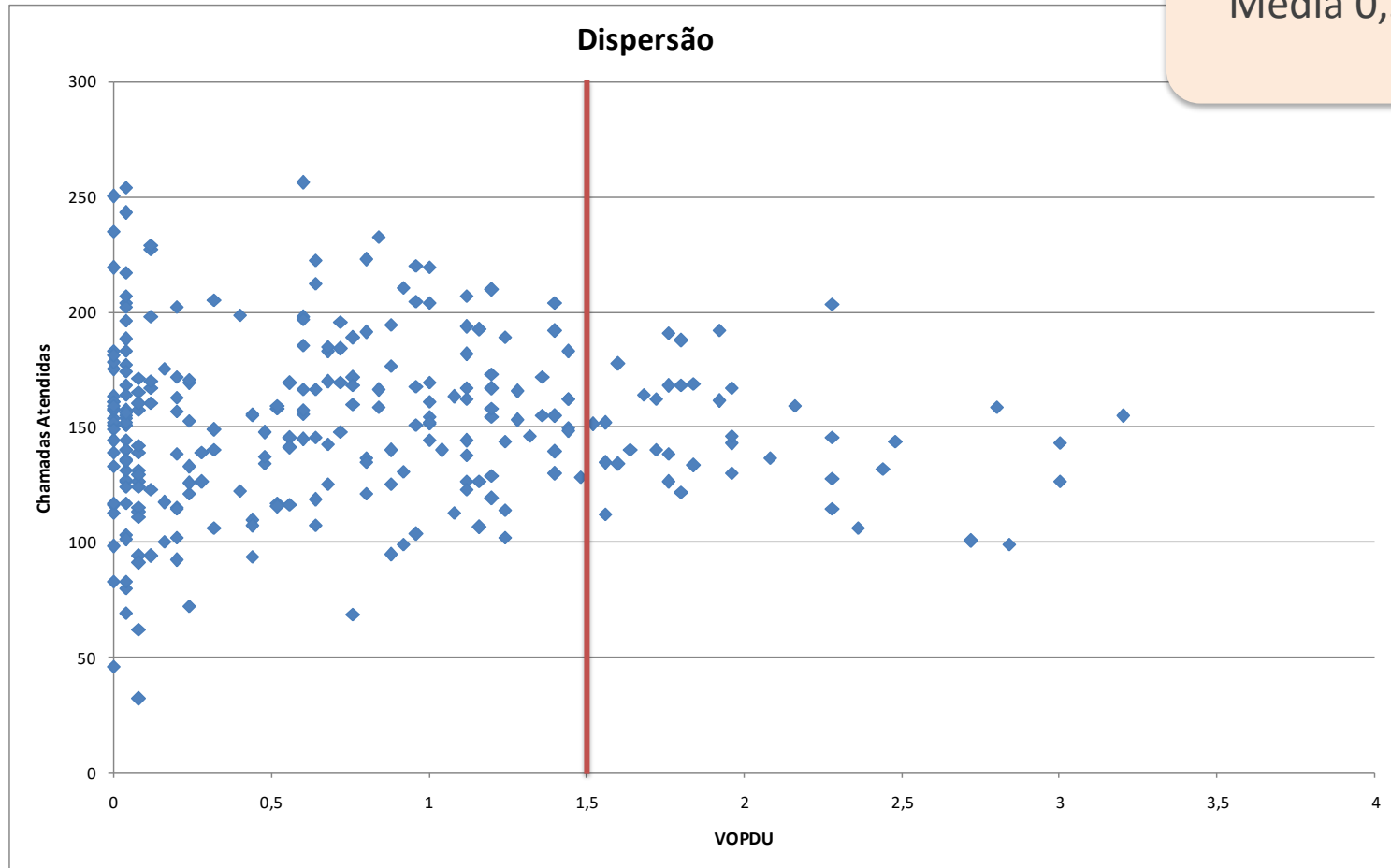


# Análise do Caso – Dispersão e Correlação

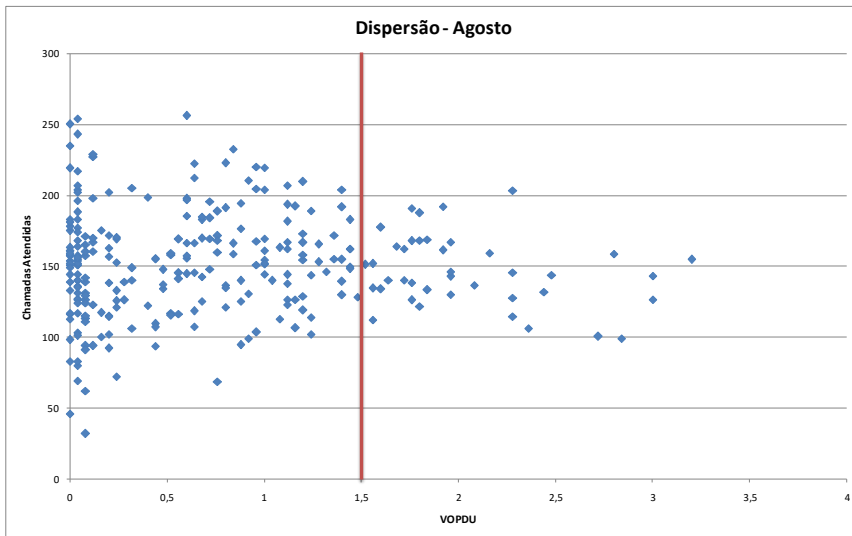


# Análise do Caso – Dispersão do VOPDU

## Passo 1 – Análise de Dispersão do VOPDU



# Análise do Caso – Dispersão do VOPDU



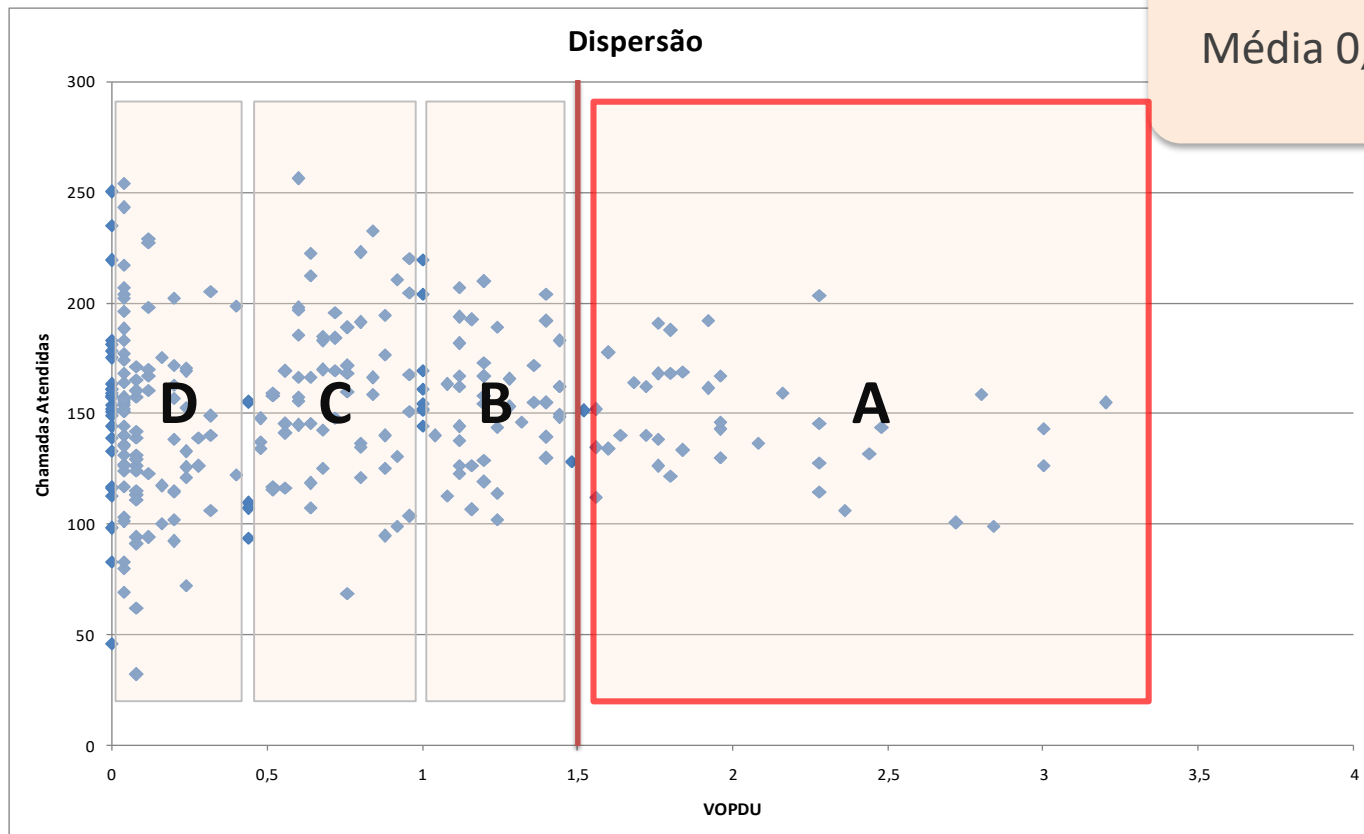
Nesta ,e em outras centrais de televendas, achamos o primeiro ponto comum importante:

**20%** das pessoas da equipe fazem o resultado.  
Eles são os **performáticos!**

# Análise do Caso – Dispersão do VOPDU

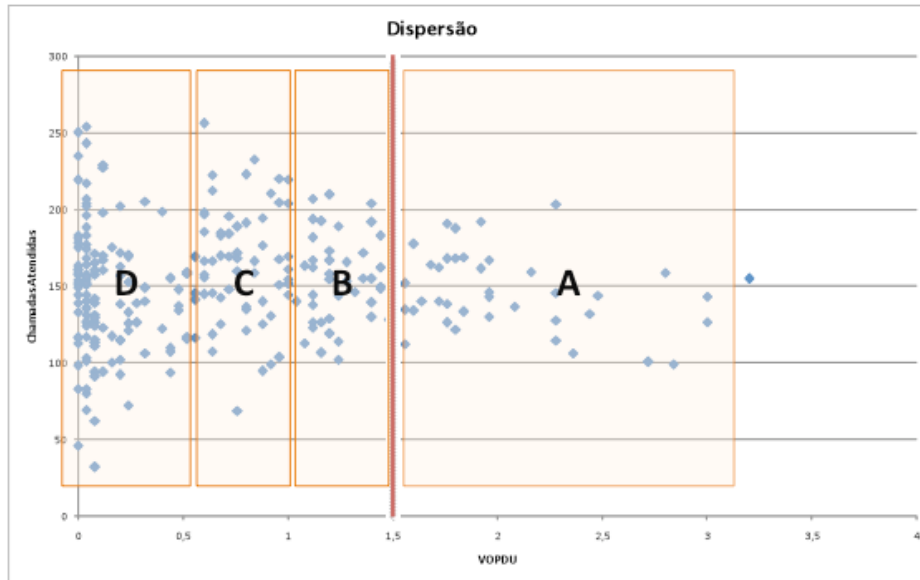
## Passo 2 – Classificação

- Classificamos este grupo de **performáticos** como **Grupo A**. Este é um grupo de **Controle**;
- A partir dai classificamos todos os outros em grupo B, C e D





# Análise do Caso – Dispersão do VOPDU



Desta forma os Grupos tinham como média:

Grupo	VOPDU
A	1,75
B	1,35
C	0,68
D	0,22

E se todos fossem como o **Grupo A**?

O que eles **fazem** para ter uma **performance** melhor – independe da habilidade?

# Análise do Caso – Correlação do VOPDU

## Passo 3 – Análise de Correlação do VOPDU



### Baixa Correlação

Aderência

TMA

Qualidade

Perfil

Outros...

### Alta Correlação

**Conhecimento**

**Roteiro**

**VOPDU**



## Primeiro: **Conhecimento do produto**

Foi elaborada um prova de conhecimento e as notas foram:

Grupo	Nota
A	80%
B	62%
C	56%
D	48%

Embora exista uma correlação importante entre VOPDU e Conhecimento, ela não é tão maior pois há um grupo que conhece e não vende.

*No próximo item fica claro o porquê...*

## Segundo: **Roteiro**

Identificamos que há um roteiro padrão que os performáticos usam. Que foram se adequando as objeções e com uso de suas habilidades.

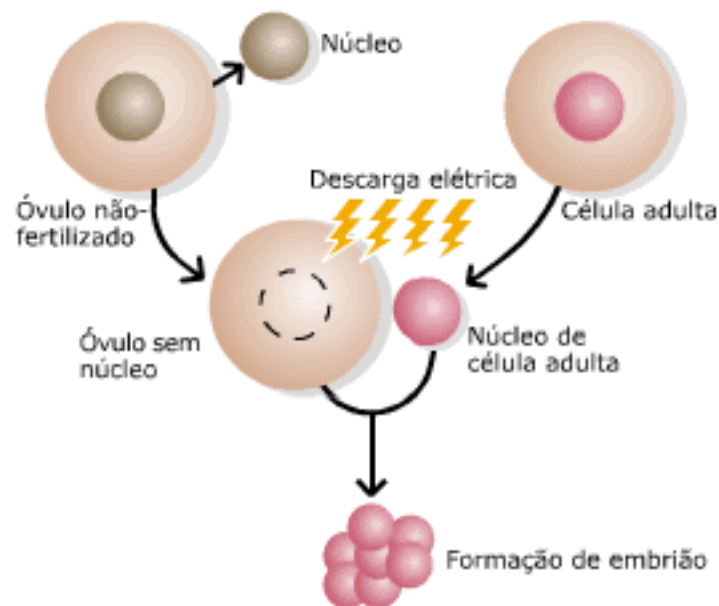
Foi mapeado este Roteiro que consiste basicamente em:

- **8** abordagens que necessariamente tem que estar na ligação;
- Uma matriz de objeções, com **4** objeções e dois níveis de resposta

Roteiro Vencedor:

Dentro do **Grupo A** os que mais se destacavam cumpriam com **95%** do Roteiro e utilizam as objeções padrões

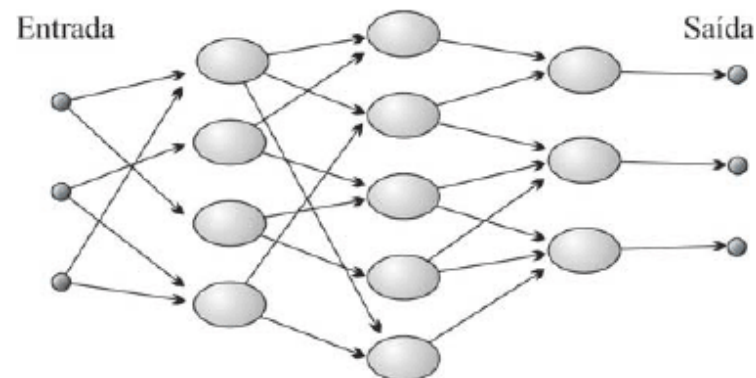
## Clonagem



- Identificar os melhores núcleos
- Retirar o núcleo (Conhecimento e Roteiro)
- Aplicar o núcleo nos demais

## Rede Neural

Representação simplificada de uma rede neural artificial



- Medição constante das correlações
- Identificação estatística dos núcleos
- Aplicação constante
- Auto aprendizado

# Plano de Ação para incremento do VOPDU



## Tese:

Utilizar o próprio conhecimento da Operação, aprendendo com os Operadores do Grupo A e replicando (**CLONAGEM**), de forma cíclica e com análises estatísticas (**REDE NEURAL**), o **conhecimento** e a **abordagem vencedora**.



# Plano de Ação para incremento do VOPDU



1

- Identificar o conhecimento específico do grupo A

2

- Aplicar treinamento para elevação do conhecimento usando "RAMP 2 FAME"

3

- Aplicar teste de garantia (aprovação com nota > 90%)

4

- Realizar testes mensais de checagem (Garantia do Conhecimento)



# Plano de Ação para incremento do VOPDU



## Monitoria

- Equipe de monitoria on-line para medir roteiro em uso

## Feedback

- Feedback diário e acompanhamento do supervisor para operadores com menor cumprimento

## Correlação

- Análise estatística da correlação entre roteiro e VOPDU (Cíclica)

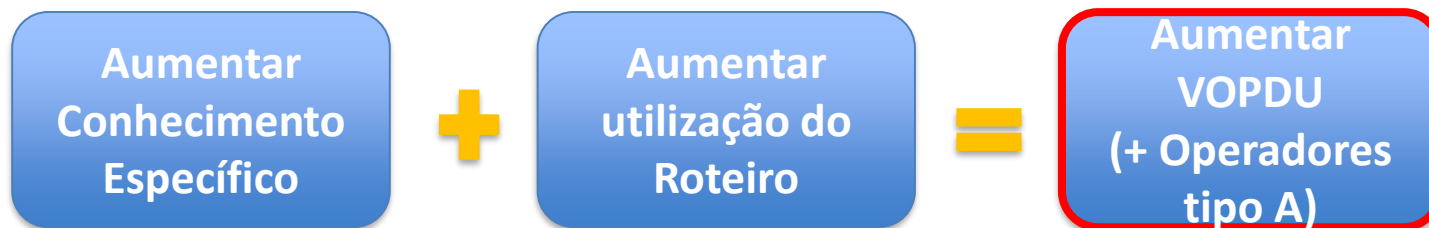
## Avaliação

- Comitê com Grupo de Controle e Qualidade para reavaliar Roteiro Vencedor





# Plano de Ação para incremento do VOPDU



Grupo	% Op. no Grupo	VOPDU Antes
A	20%	1,75
B	3%	1,35
C	3%	0,68
D	<b>74%</b>	0,22

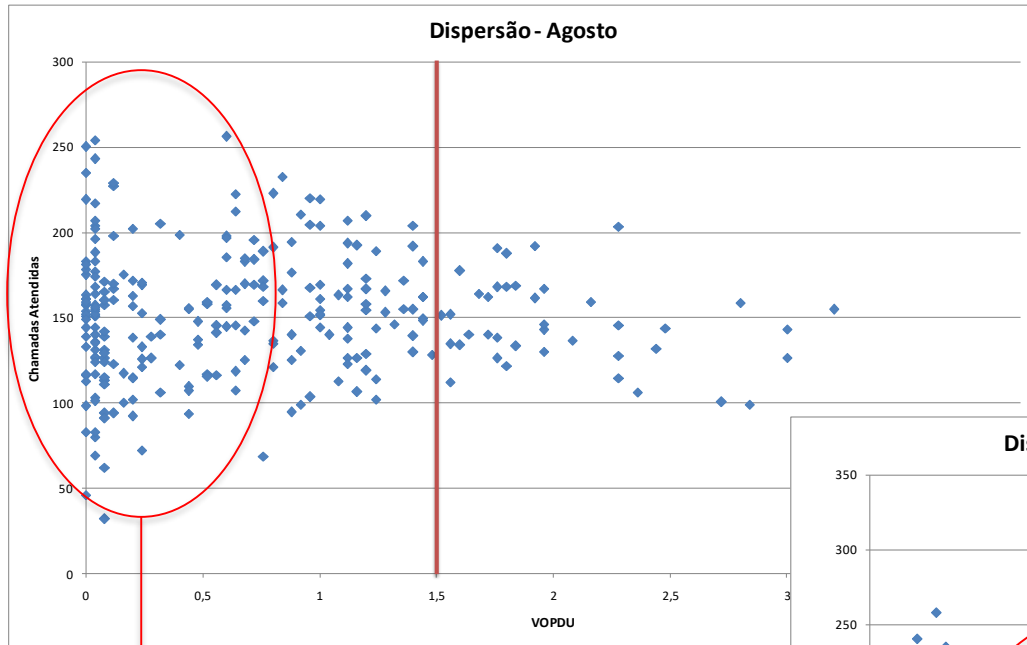


% Op. no Grupo	VOPDU Depois
20%	2,24
<b>60%</b>	2,06
15%	1,74
5%	1,03

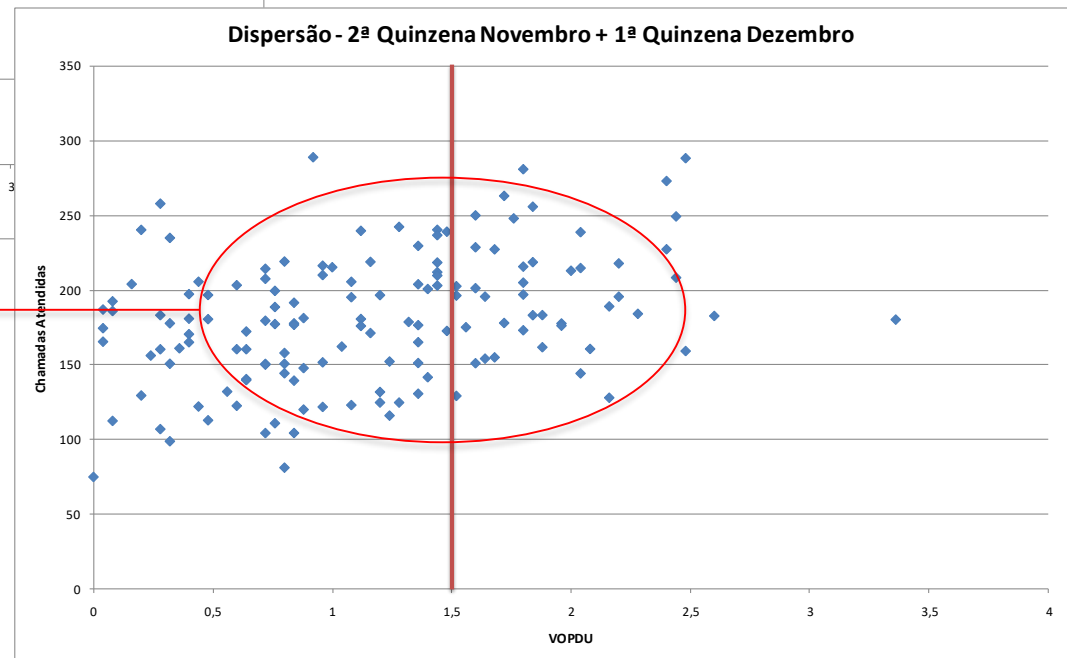
# Plano de Ação para incremento do VOPDU



## Antes (Agosto)



*5 meses depois (Dezembro)*



# Plano de Ação para incremento do VOPDU

