



45º COLÓQUIO
DA QUALIDADE

QUALIDADE NA ERA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

11 DE NOVEMBRO 2021 | 09H30 - 18H30



PATROCINADORES

Platina



Ouro



Prata



Apoios



Bronze





COMERCIAL

Intelligent Operations

André Jacques

Pedro Tavares

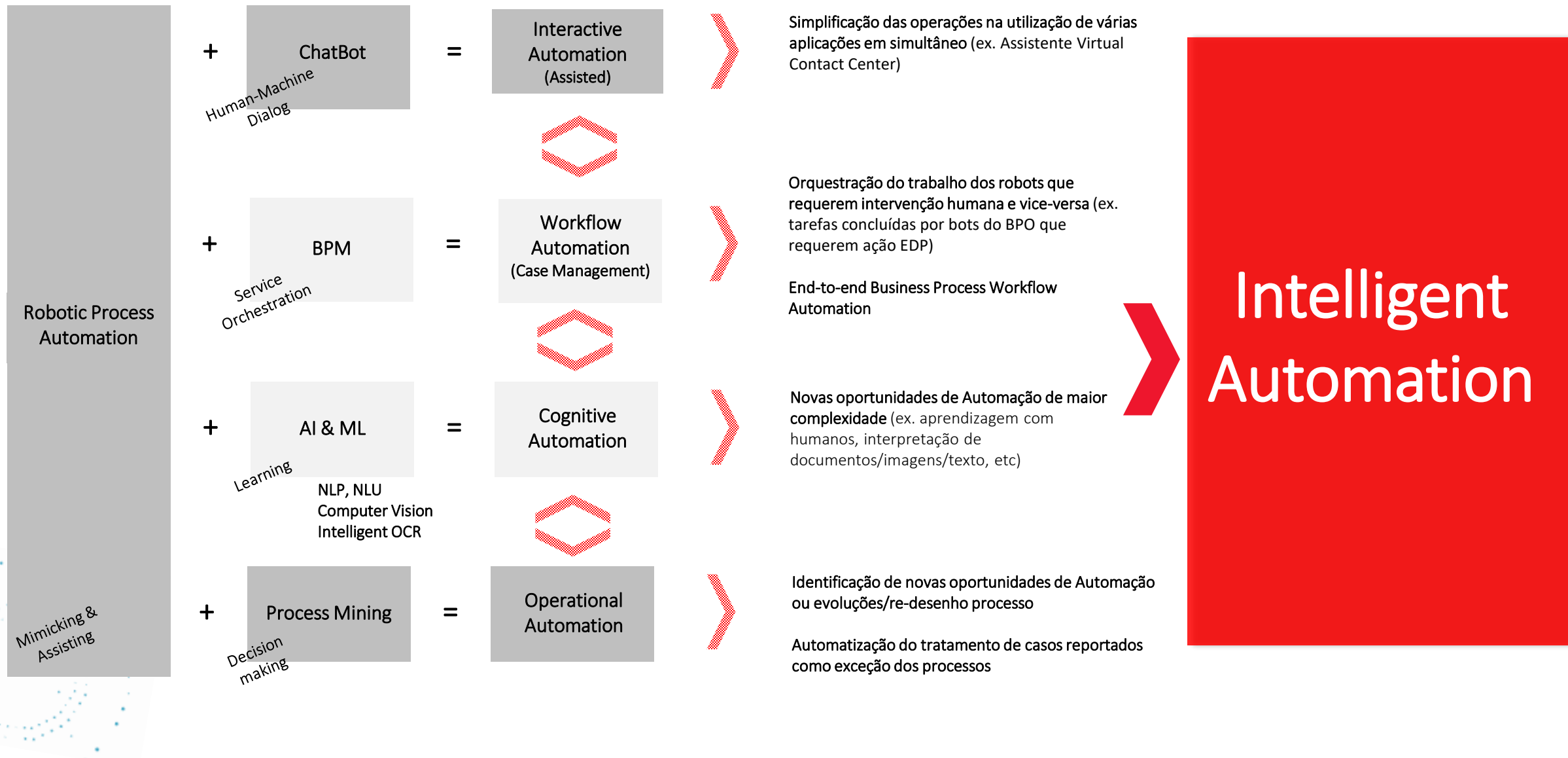
Ricardo Henriques



A evolução da automação de processos resulta da transformação de robots que mimetizam os humanos em robots que atuam de forma autónoma com inteligência própria

Human Like
Automation

Self-enabled
Automation



A articulação entre processos de negócio tem impacto na forma como os clientes percebem toda a sua experiência

Principais áreas operacionais envolvidas

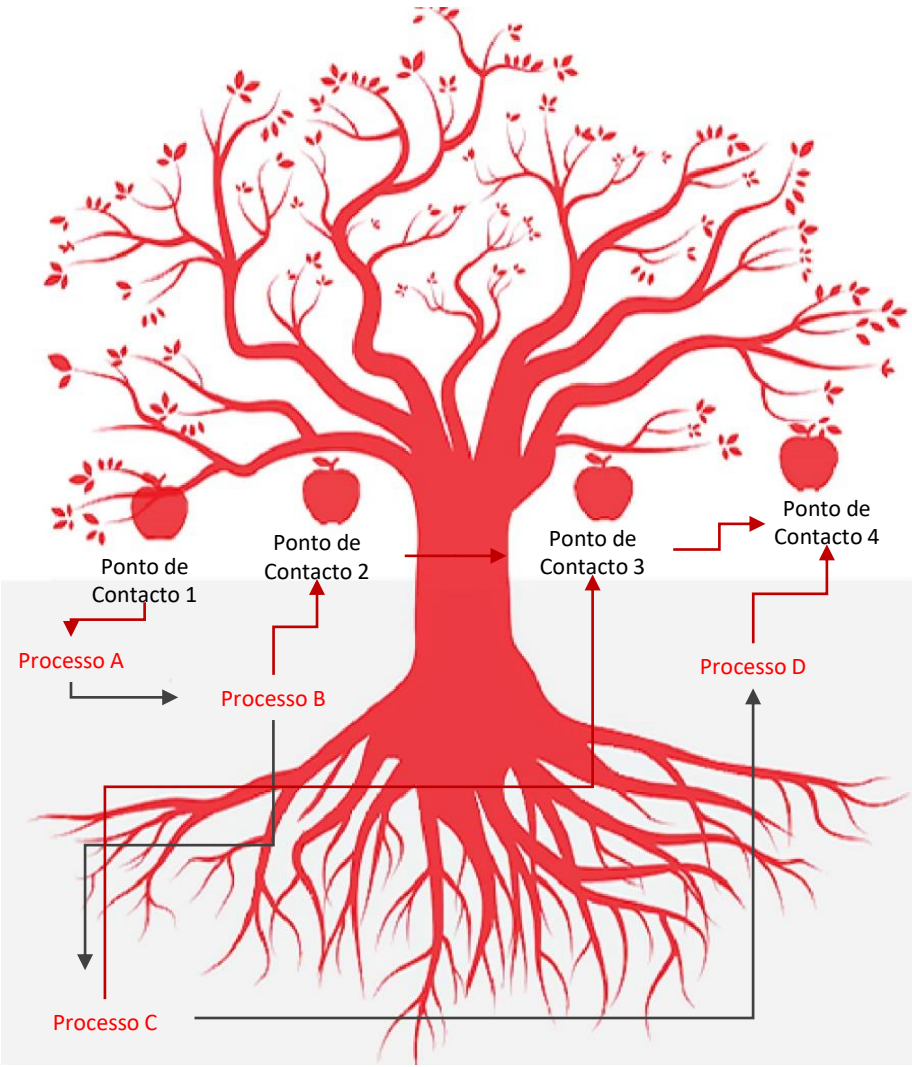


Experiência de Cliente Excelente

O que o cliente vê e sente

Excelência Operacional

O que o cliente não vê mas impacta na sua experiência



65M casos

110 alarmes operacionais

142 utilizadores distintos

O que é o Chatbot Gás?





Resultados Chatbot Gás

Aproximadamente 70% das angariações/ alterações da edp Comercial recorrem atualmente ao Chatbot, permitindo uma redução de ~50% nas ocorrências



Tx clientes
Happy Path

+ 12 p.p.



Tx problemas

-50%



Clientes perdidos

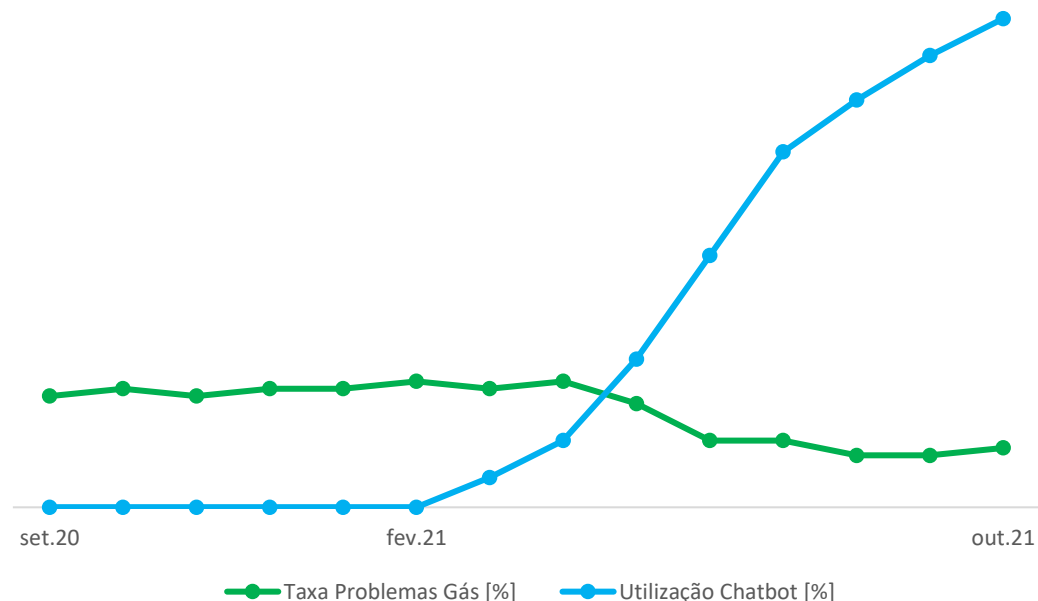
- 3 p.p



Tempo Médio
Ativação

- 3 dias

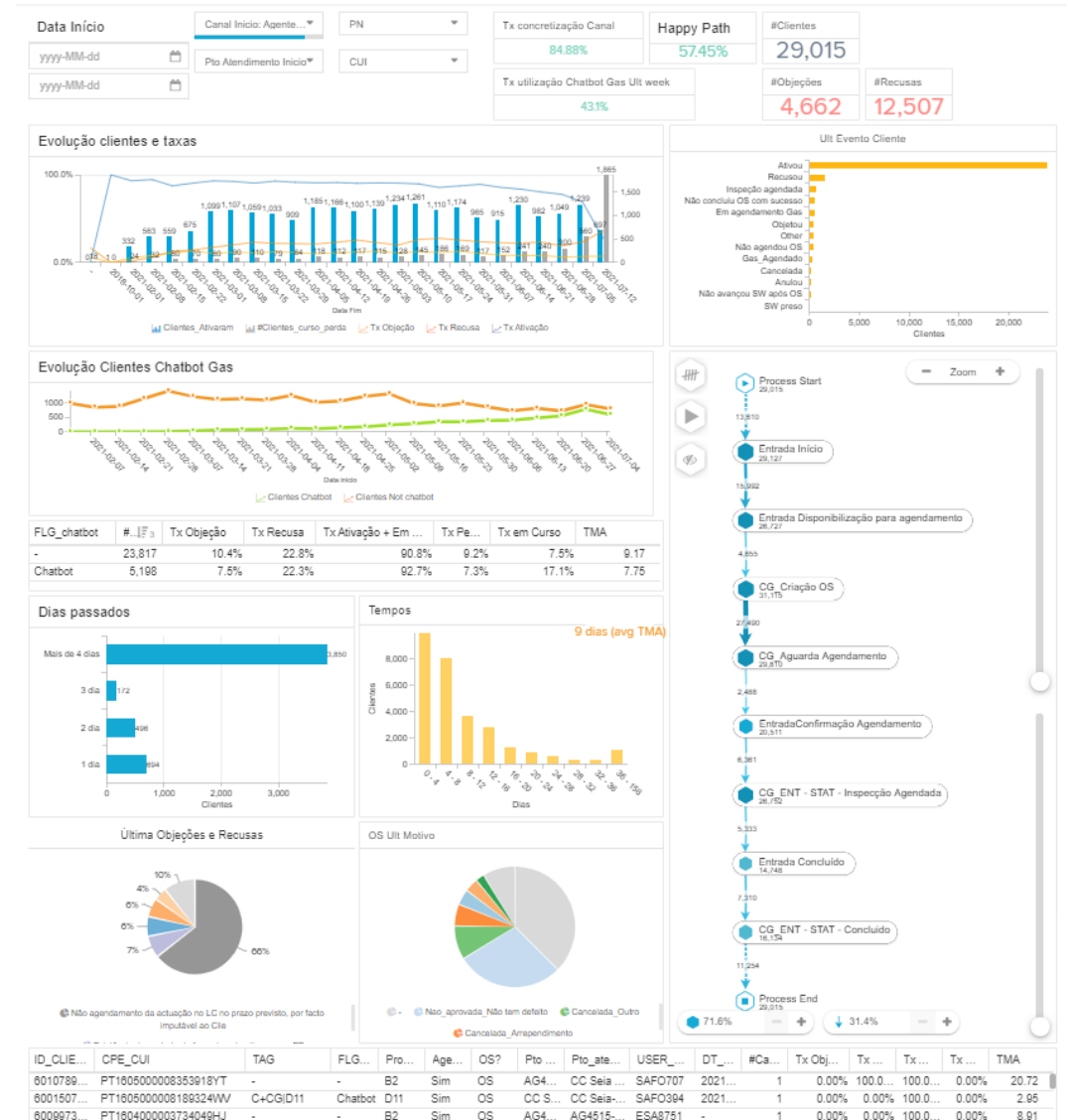
Taxa de problemas vs Utilização Chatbot Gas



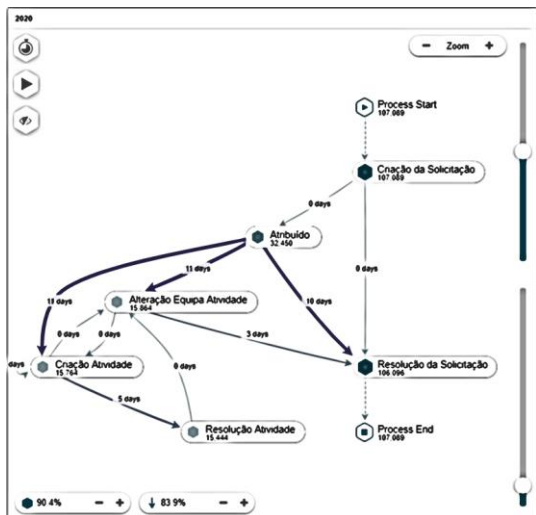
Monitorização Chatbot Gás?

Power to the user

As equipas dos canais monitorizam E2E e em tempo real todos os processos de Gás, usando dashboards dinâmicos, garantindo um acompanhamento e controlo fino



Operação Manual



**Operação Humana
intensiva e repetitiva**

Como funcionava?

O Front-office interagia com os clientes mas dependia do middle-office e back-office para analisar os casos e sugerir propostas.

A Operação Humana não assistida

Grupo específico de agentes com treino

Dependência de Middle & Back-office

Custo operacional com 3 equipas

Execução de procedimentos heterogênea

Exposição à volatilidade

Tempo médio de resolução: 5 dias

Como funciona?

B Operação com Assistência Virtual

Grupo alargado de agentes

Front-office com autonomia

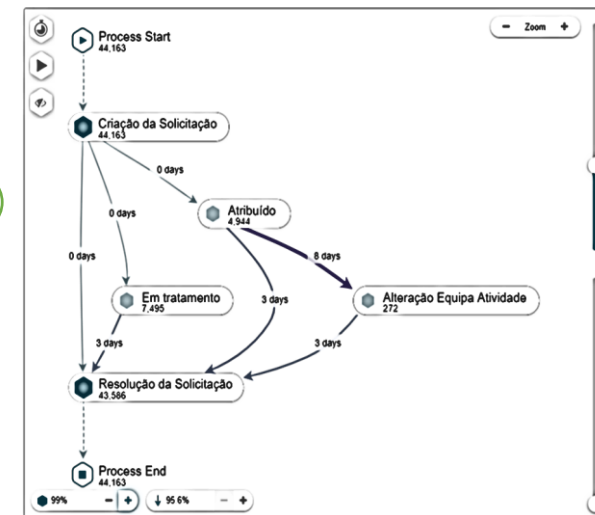
Redução de vários custos (FO&MO)

Execução de procedimentos normalizada

Elasticidade Operacional

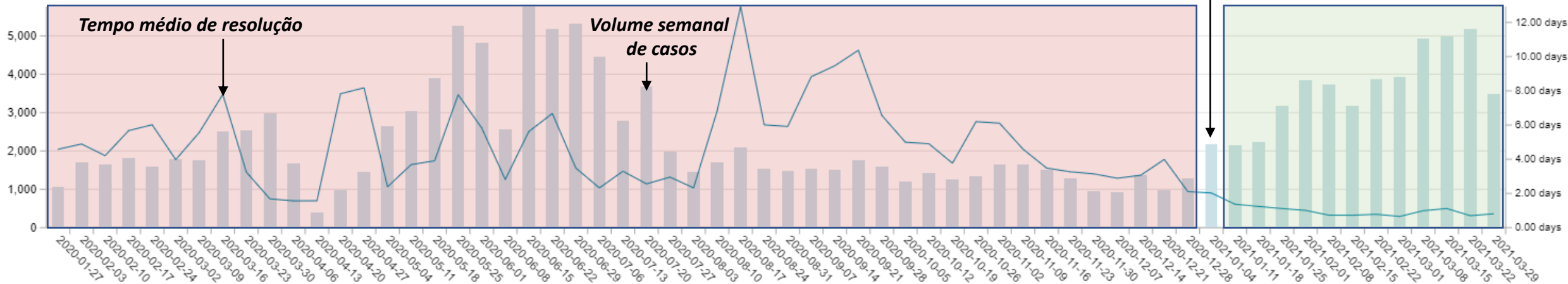
Tempo médio de resolução: 0 dias

ChatBot+RPA



**Operação Humana
Assistida**

A Execução não linear do processo



B Execução linear do processo

Como funciona o Chatbot APs?



WVD08

Desktop icons:

- DRL_89382_... TA_EDPC
- NetWeaver Business ...
- This PC
- SAP Logon
- Recycle Bin
- 259.ChatBo... - Shortcut
- Vbsedit
- Acrobat Reader DC
- PORTARIA
- Google Chrome
- ChatBot_Ac...

Taskbar:

- Windows Start button
- Search icon
- Task View icon
- Microsoft Edge icon
- UiPath icon
- Google Chrome icon
- Database icon
- Power BI icon
- File Explorer icon
- UiPath icon
- UiPath icon
- System tray: Network, Volume, Power, Date/Time (5:05 PM 11/3/2021)

Novo separador

Procurar no Google ou introduzir um URL

Navegação anónima

Lista de leitura

Está na Navegação anónima

Agora, pode navegar em privado e as outras pessoas que utilizarem este dispositivo não veem a sua atividade. No entanto, as transferências, os marcadores e os itens da Lista de leitura são guardados. [Saiba mais](#)

O Chrome não guardará as seguintes informações:

- O seu histórico de navegação
- Os cookies e os dados de sites
- As informações introduzidas em formulários

A sua atividade poderá continuar visível para:

- Os Sites que visita
- A sua entidade empregadora ou escola
- O seu fornecedor de serviços de Internet

Bloquear cookies de terceiros

Quando ativados, os sites não podem utilizar cookies que monitorizam o utilizador na Web. As funcionalidades em alguns sites podem falhar.

☒