

wholemeaning

Cientes satisfechos con equipos de alto rendimiento

2020

Presencia en Latinoamérica

Algunos de nuestros principales clientes



 • Head Quarters – Santiago de Chile

 • Oficina Operación Directa – Ciudad de México

 • Mas de 40 clientes operando en 6 países

 • Expertise en BFSI y Telecomunicaciones

 • 5 años ayudando a crear equipos de alto rendimiento



Como cliente, te ha pasado que...

Enviaste un Email

Contactaste por Whatsapp

Te metiste al Chat

Llamaste al Call Center

Escribiste por Redes Sociales

Fuiste a una Sucursal

Otro Contacto

¿Solicitaste algo y no te responden?

¿O que le tienes que hacer seguimiento a tu propio requerimiento?

Pasan los días y no sabes NADA...

Así que buscas otra alternativas, alguien que te de solución...

¡Y así la empresa deja ir a un buen cliente!

Mientras tanto los ejecutivos de venta y atención al cliente

Atender, tipificar, priorizar

Prospectar, presentar, cerrar

Analizar, construir reportes

Resolver decenas de casos pendientes – back log

¡Mantener a sus clientes satisfechos!

35% - 40%
de los casos son abordados y respondidos en tiempo

15%
de los casos son prioritarios pero gestionamos en sentido FIFO

30%
de los casos son pueden abordarse automáticamente

80%
de los Detractores evalúan mal por temas asociados al contacto o soluciones

Nos conectamos a diversos canales de contacto



Gmail



Outlook

zendesk



salesforce



GENESYS™



qualtrics.

Y mucho +

Y ponemos inteligencia artificial al servicio de las personas

NLP

• Procesamiento Mensajes

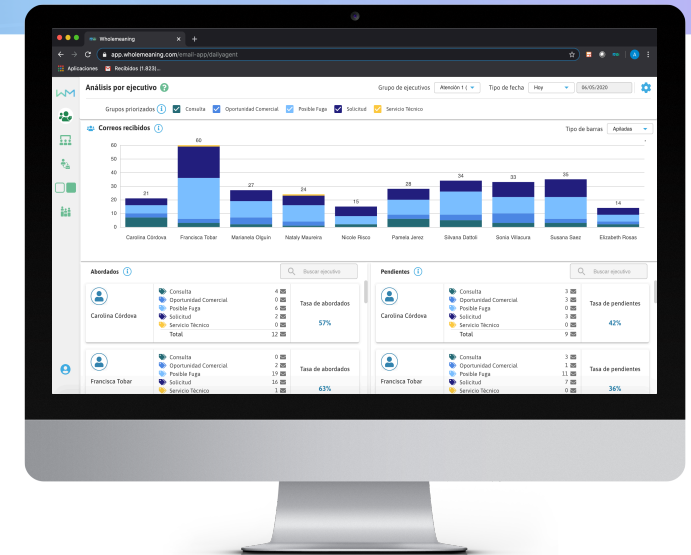
Deep Learning

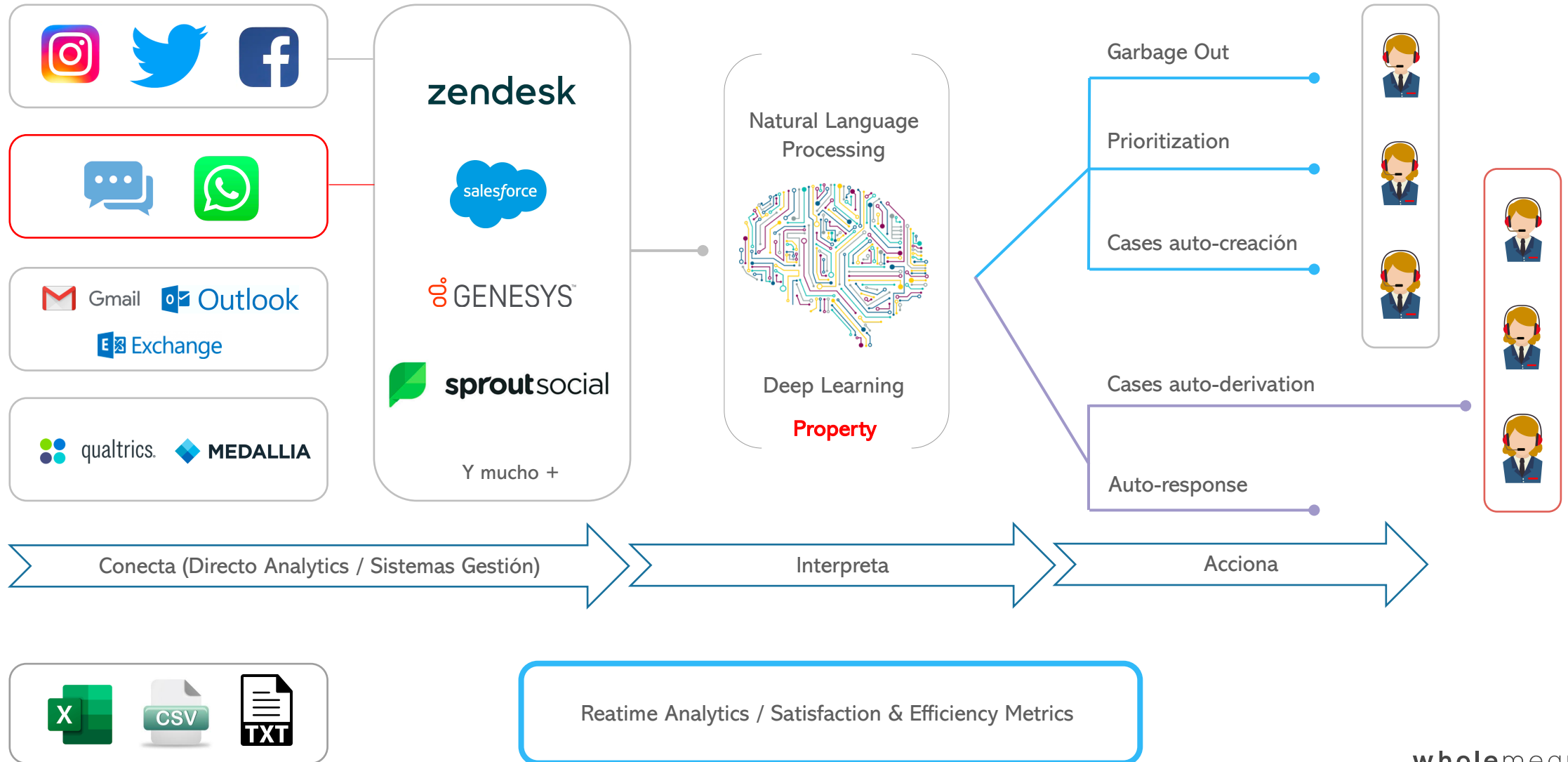
• Aprendizaje Automático

Priorizar Casos
y Clientes
FIFO vs PIPO

Automatizar la
Gestión
Respuestas, Creación y
Derivación

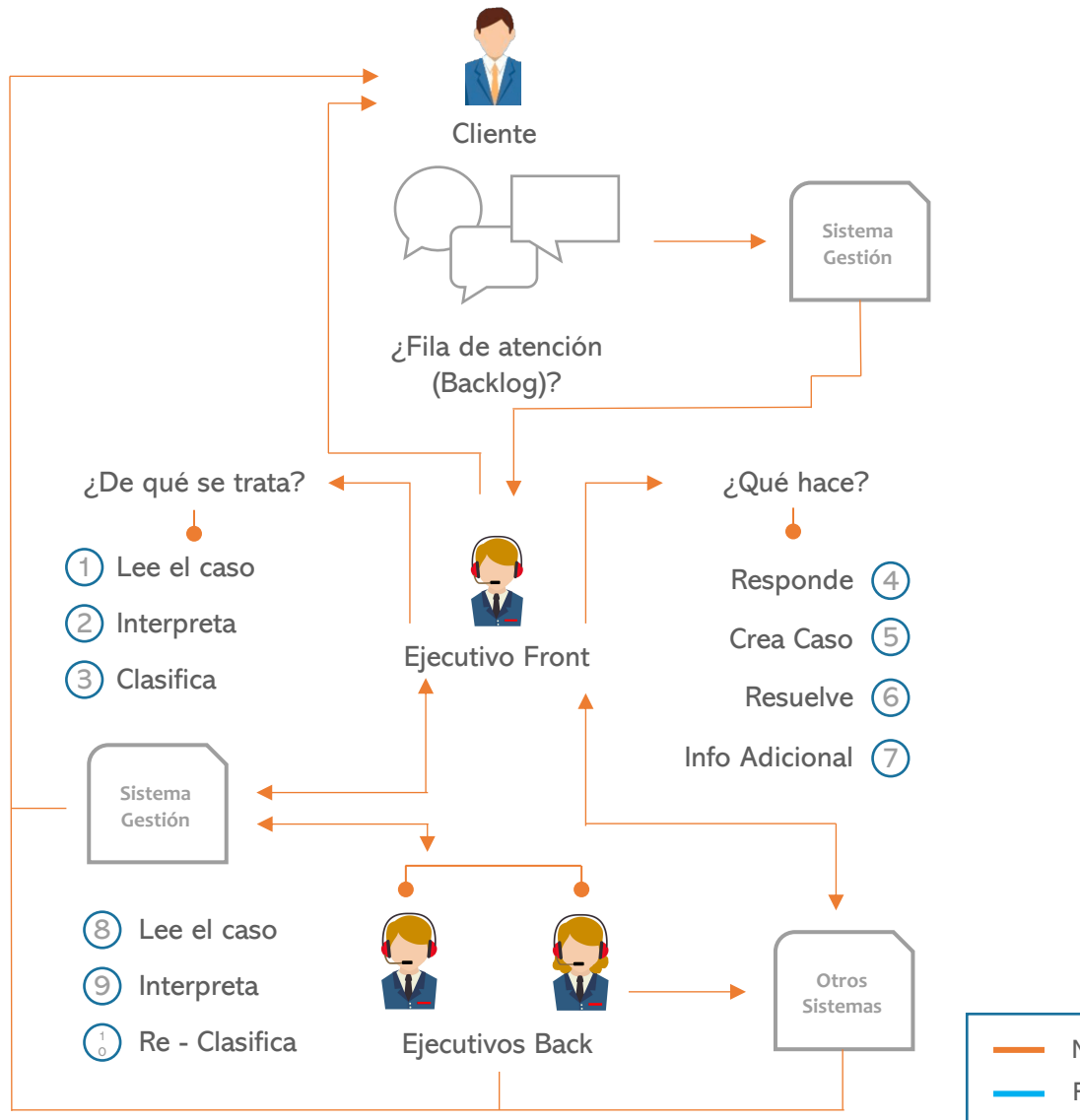
Medición en
Tiempo Real
Eficiencia y Satisfacción



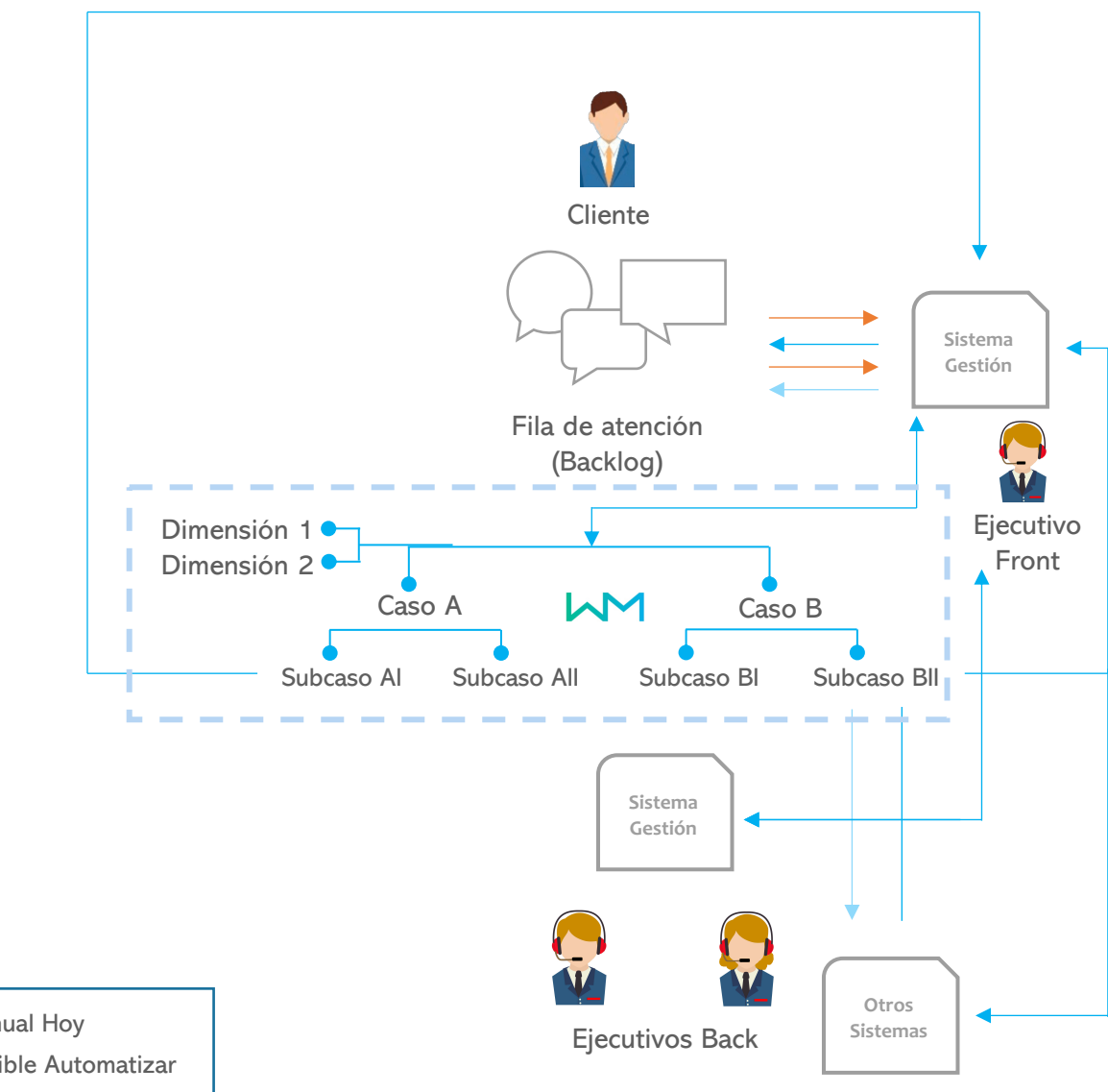


Transformación en los flujos de comunicación implementando Wholemeaning

Flujo tipo de atención manual



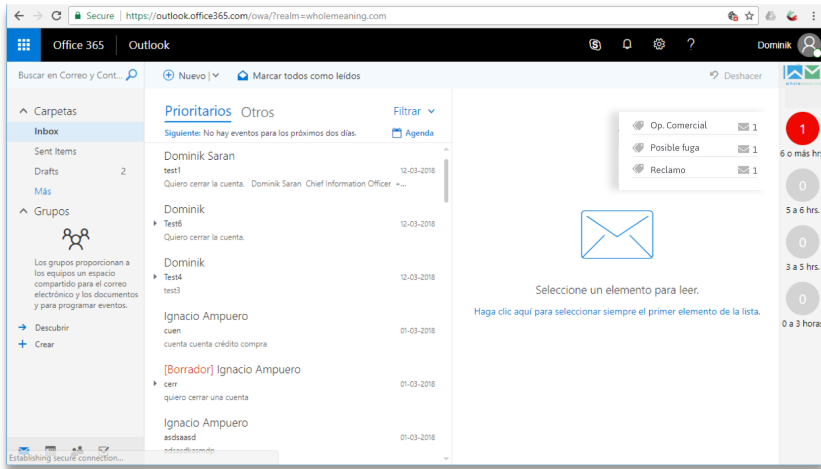
Flujo tipo de atención con automatización



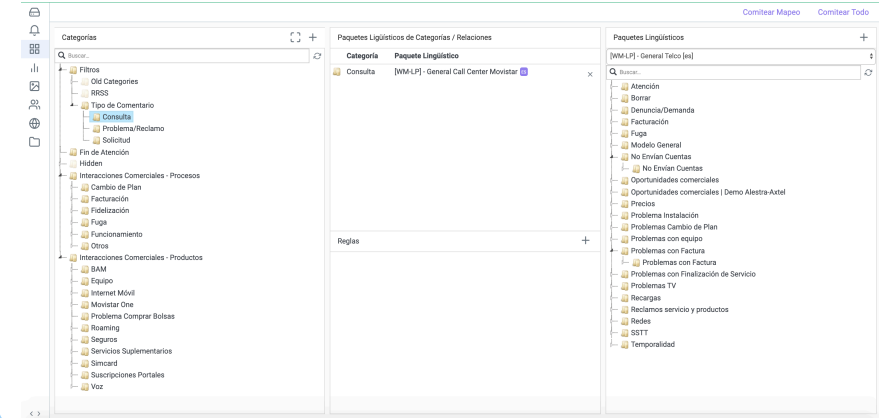
*Representación flujos de atención tipo

Algunas de nuestras aplicaciones

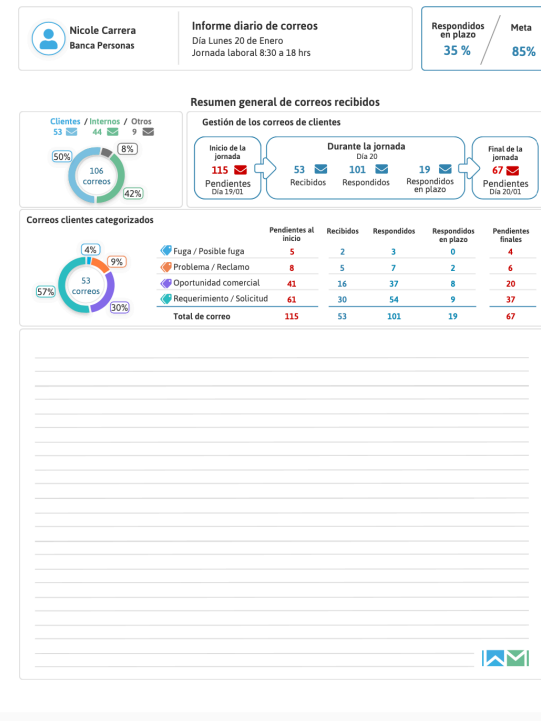
Invisible Assistant



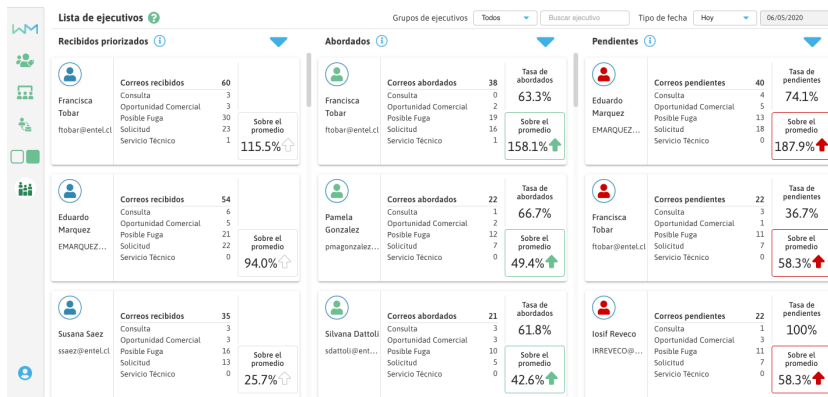
Artificial Intelligence Suite



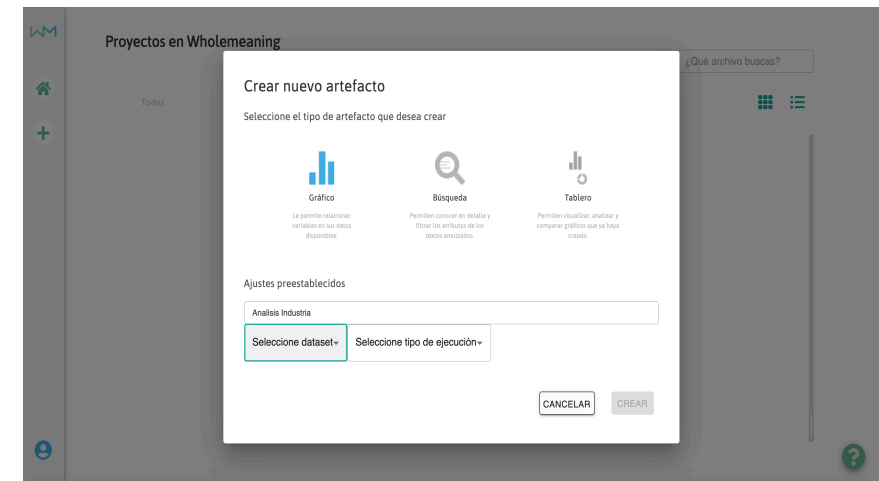
My Status Report



Team Performance Dashboards

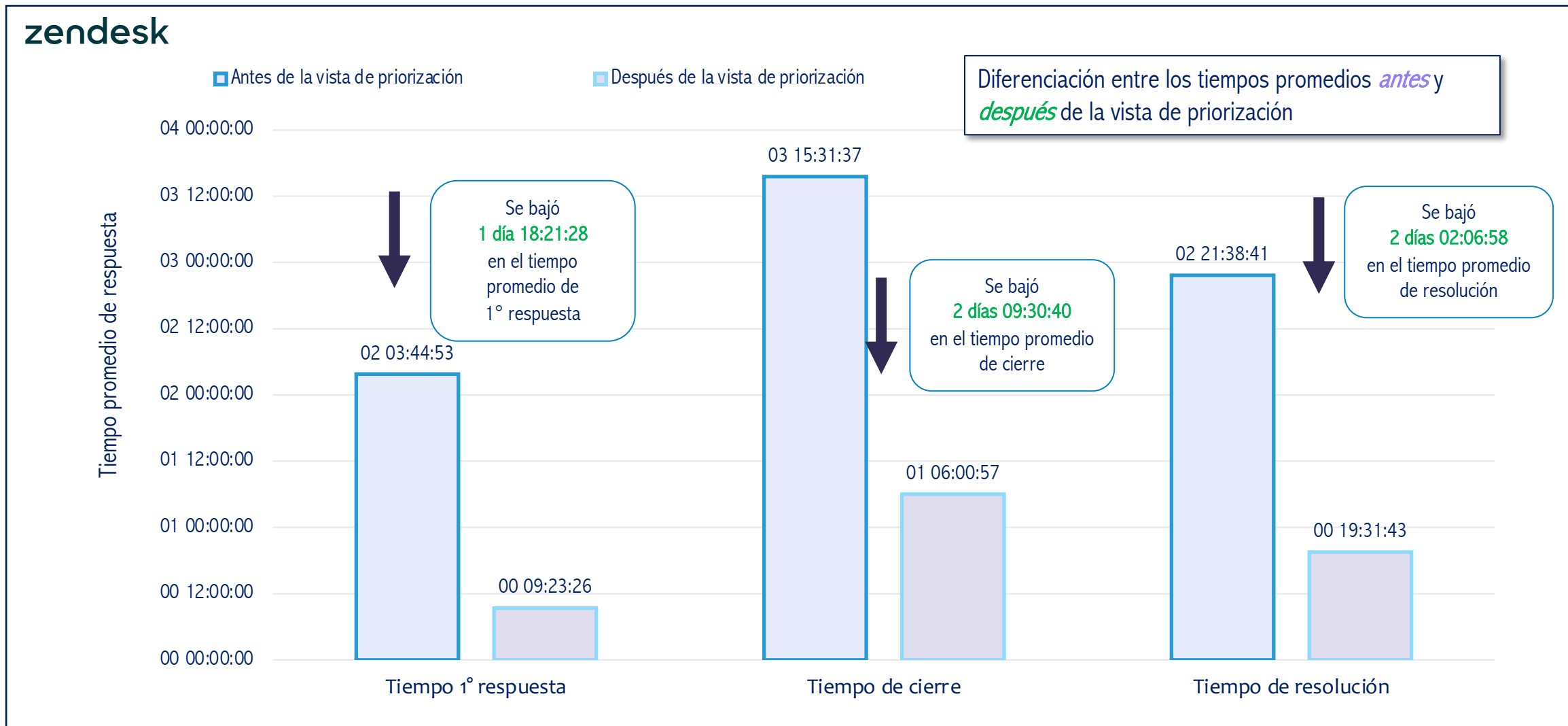


Business Analytics Suite



Historia de una fintech importante en Chile

Una entidad bancaria contrató EMA para aumentar la performance de su equipo en el contexto de un crecimiento exponencial en su base de clientes,

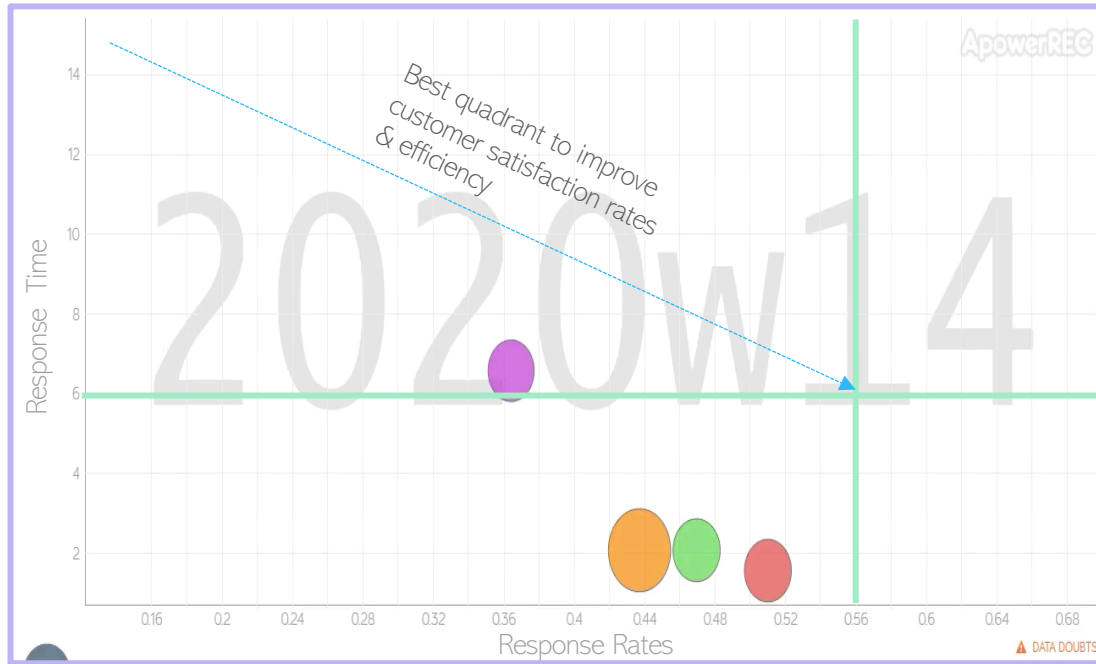


Fue así como logro mejorar reducir considerablemente sus tiempos de respuesta y resolución de casos prioritarios en solo dos semanas, aumentando su productividad en un 360%, mejorando la satisfacción de sus clientes de alto valor en un 34%.

Historia de un banco importante en América Latina

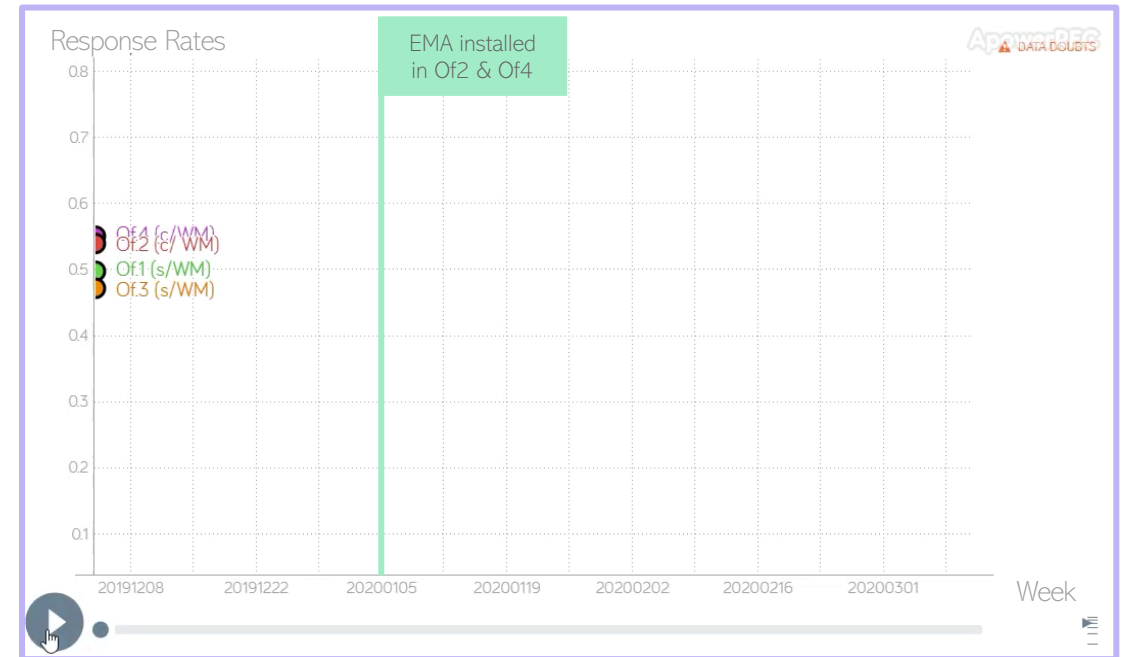
Un importante banco contrató EMA porque tenían muchos clientes insatisfechos con problemas de contactabilidad de sus agentes

Video



- ● Offices with EMA
- ● Offices without EMA

Video



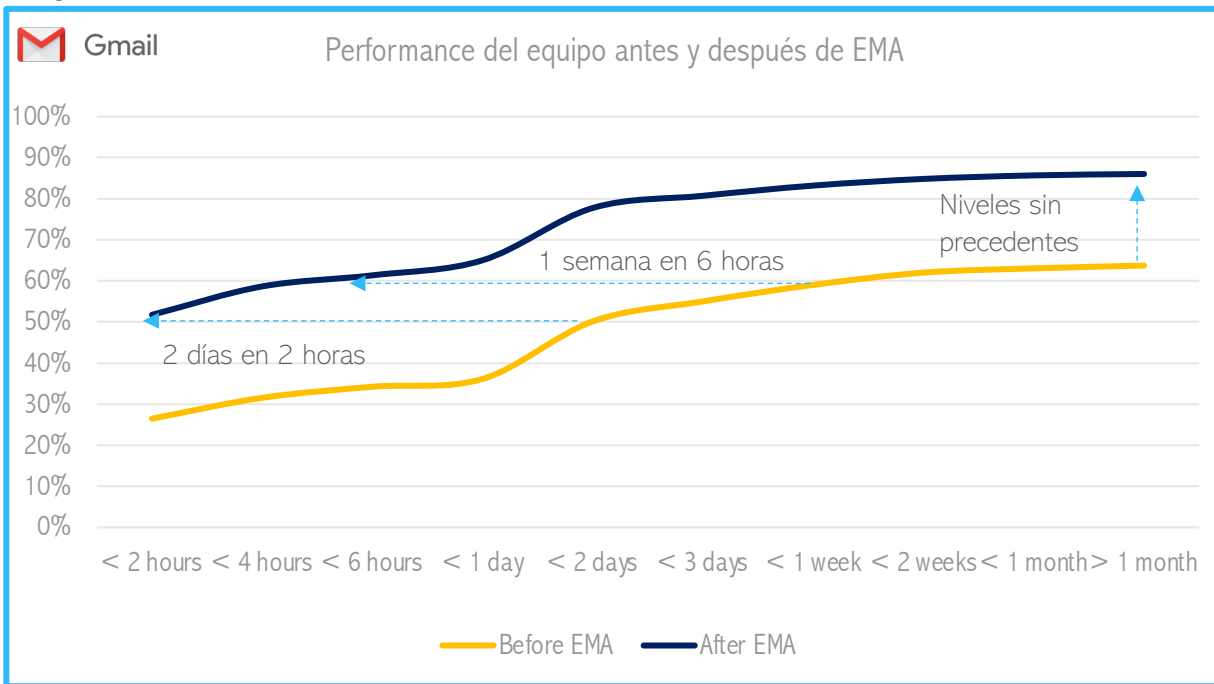
- ● Offices with EMA
- ● Offices without EMA

Con Wholemeaning **mejoraron sus indicadores de recomendación en 41%** después de dos meses de operación. EMA les permitió entregar respuestas de calidad y en mucho menos tiempo, **multiplicando por 3 la capacidad de gestión** de sus ejecutivos.

Historia de una empresa financiera para negocios inmobiliarios

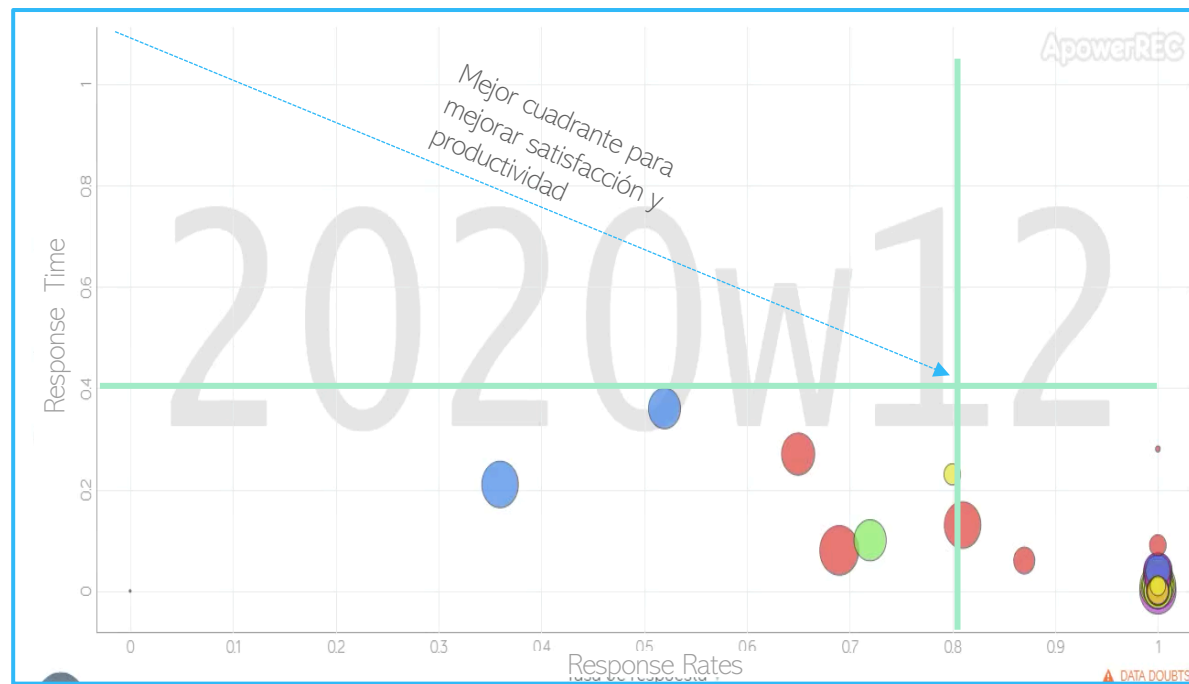
Una empresa mediana que cursa préstamos inmobiliarios, contrató EMA para aumentar la eficiencia de su equipo y mejorar sus ventas asegurando que los agentes de venta están respondiendo al 100% de sus oportunidades de negocio.

Image



Multiplicó la productividad 8 veces

Video



All bubbles are Sales and Retention Agents. EMA installation occurred during week 48 (2020w48)

Con EMA llevaron sus tasas de respuesta al 100% después de tres semanas de la instalación. Además, permitió a los Directores asegurar un 95% de respuestas a oportunidades de venta y retención mejorando la tasa de cierre en 15% por mes.

Retorno sobre la Inversión medido en términos monetarios

+ 700 millones de casos solucionados

70% de casos gestionados en menos de 2 horas

+ 30% en aumento satisfacción de clientes

100% aumento de productividad en 3 meses

40.000 usuarios gestionando con Wholemeaning

Flujos de comunicación en los que es posible generar mejoras

Comunicación Externa



Automatización

Interpretación
Priorización de Casos
Derivación
Respuesta Interacción
Resolución de Casos
Escala de Casos

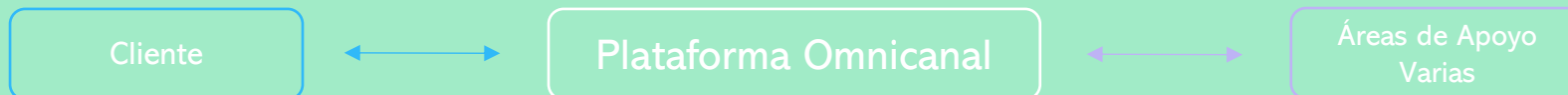
Métricas

Q Correos Recibidos
Q Correos Enviados
Acuerdo de Servicio (SLA)
Tiempo de Respuesta
Porcentaje de Abordados
Q Casos Derivados
Q Respuestas Incorrectas

Doble "Click"

Empresa, País, Nacional,
Regional, Ciudad, Sucursal,
Ejecutivo, Área, entre otras

Comunicación Interna



Ruta de Despliegue de Valor Wholemeaning

Conexión a cuentas de correo en tiempo real	Revisión Consistencia Datos	Open de Black Box	Acciones a Realizar	Priorización	Medición	Priorización	Medición	Priorización
Recepción credenciales y cuentas de servicio para comienzo del monitoreo en tiempo real	Cantidad de Correos Recibidos Cantidad de Clientes Tiempo de Respuesta Tasa de Abordados	Primera Versión de Categorización Cantidad de Correos Recibidos Cantidad de Clientes Tiempo de Respuesta Tasa de Abordados	Línea de Base Propuesta de Priorización en Nivel 1 Propuesta de Automatizaciones Nivel 1 NLP y Machine Learning en 90% Precisión	Marcha Blanca Plug In Reglas de Negocio para Priorización Versión 1 Automatización Nivel 1 Respuestas Interacciones de Casos Simples Derivación de Caso a Áreas Encargadas	Contraste Mejoras Respecto de la Línea de Base Mejoras Categorización en Base a Feedback de Ejecutivo Propuesta de Automatizaciones Nivel 2 NLP y Machine Learning en 95% Precisión Corrección Funcionamiento Plug In en Ejecutivo	Kick Off Plug In Reglas de Negocio para Priorización Versión 2 Escarlar Casos Automatización Nivel 2 Respuestas Casos en Punta Derivación de Caso a Áreas Encargadas v2	Contraste Mejoras Respecto de la Línea de Base y Medición Anterior Mejoras Categorización en Base a Feedback de Ejecutivo Propuesta de Automatizaciones Nivel 2 NLP y Machine Learning en 95% Precisión Corrección Funcionamiento Plug In en Ejecutivo	Reglas de Negocio para Priorización Versión 3 Evaluación Escalar Casos Automatización Nivel... Respuestas Interacciones Simples Integración Sistemas de Gestión Creación de Casos
	Analytics Presentaciones	Analytics Presentaciones	Analytics Presentaciones Dashboards	Analytics Presentaciones Dashboards Invisible Assistant	Analytics Presentaciones Dashboards Invisible Assistant	Analytics Presentaciones Dashboards Invisible Assistant	Analytics Presentaciones Dashboards Invisible Assistant	Analytics Presentaciones Dashboards Invisible Assistant
S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S....

Herramientas necesarias para lograr el Retorno sobre la Inversión - ROI

- ✓ **Auto-understanding (AI):** software capaz de interpretar los mensajes, tipificarlos y extraer distintas dimensiones que tanto clientes externos como internos emiten. <https://bi.wholemeaning.com/>.
- ✓ **Invisible Assistant:** software prioriza los casos y conversaciones de clientes, asignándoles un lugar en la fila de casos (transición de FIFO a PIPO), deriva los casos al área correspondiente, resuelve una interacción o caso, inyecta casos en el sistema de gestión utilizado en este caso **SYSaid** y tipifica el backlog de atención.
- ✓ **Client Email Prioritizer:** software que prioriza el orden de los casos y mensajes de clientes en la casilla de correos electrónicos y los ordena en distintos tiempos de respuesta de acuerdo a la importancia que tienen estos para la organización. Consiste en un plug in que se conecta al correo electrónico de los ejecutivos de venta, post venta y backoffice. <https://www.wholemeaning.com/nueva-version-de-email-manager-wholemeaning>
- ✓ **Status Report:** es un reporte que se envía de forma diaria, semanal y mensual que muestra una foto del desempeño del ejecutivo, oficina, equipo o área en el periodo de tiempo. Este reporte entrega las siguientes métricas: cantidad de correos abordados por emisor, cantidad de correos prioritarios, tasa de correos respondidos y respondidos en plazo a correos prioritarios, cantidad de correos pendientes – back log – entre otros. <https://www.wholemeaning.com/presentacion-de-nuevos-reportes-de-gestion-de-correo-wholemeaning/>
- ✓ **Team Performance Dashboards:** aplicación que permite visualizaciones especiales de las métricas de casos y respuestas a clientes necesarias para que líderes de equipo puedan gestionar en función de la satisfacción del cliente y la eficiencia de sus personas. Para acceder deben cada líder debe hacerlo con el usuario y contraseña que le será asignado en la URL <https://app.wholemeaning.com/>. <https://www.wholemeaning.com/team-perfomance-dashboards-un-nuevo-set-de-paneles-disponibles-para-ti/>
- ✓ **Goals (PPT):** presentaciones periodicas que muestran la situación actual del equipo - diagnóstico y línea de base – y las mejoras alcanzadas en cada hito de instalación de aplicaciones.
- ✓ **Analytics:** aplicación que permite realizar inteligencia de negocios, cruces y filtrado de información estructurada (metadata) y no estructurada (mensajes), configurar de dashboards simples, búsqueda de información en base de datos y configuración de alertas de negocio de distintos tipos. Para acceder deben cada líder debe hacerlo con el usuario y contraseña que le será asignado en la URL <https://bi.wholemeaning.com/>.
- ✓ **Realtime API:** conector a casillas de correo para acceder a toda la información en tiempo real y disponibilizarla en las distintas herramientas.
- ✓ **Manuales uso aplicativos:** documentación que explica el uso de cada uno de las aplicaciones instaladas.
- ✓ **Manuales de cálculo de métricas:** documentación que explica el cálculo de cada una de los indicadores que miden la gestión de los equipos y que parecen en Analytics, GPS y Status Report.

Estimación del retorno sobre la inversión (ROI)

	Batch o Real Time	Integración a Sistemas Real Time		
Tarea a Realizar	Clasificación Comentario en 1 sólo Tagg	Priorizar un Caso (Potencial de Devolución 15%)	Interactuar con el cliente (4 interacciones x caso)	Resolución y/o auto- derivación del caso (incluye creación)
Costo Unitario	U\$0,2	EMPRESA – Ticket Medio Compra U\$XXXXXXXX	U\$2,00	U\$7,0
Potencial de Mejora (caso conservador)	100%	10%	35%	10%
Ventajas por Fase	Extracción de irrelevantes y clasificación de los casos en dimensiones relevantes para la automatización con criterio consistente	Adelantar en la fila aquellos casos que tienen una mayor importancia para la Empresa (impacto directo EBITDA)	Gestionar al cliente en tiempo real cuando todavía no se crea un ticket (pedir información adicional para crear un caso, entregar opciones de auto-atención a través de la web, ofrecer productos, entre otros).	

> Productividad (reducción en costos / aumento en capacidad del equipo) = 3 meses

+ > Niveles de Servicio (reducción tiempos de respuesta / aumento en tasa de casos abordados / reducción Backlog) = 1 mes

+ > Satisfacción (mejora en encuestas de recomendación y satisfacción) = 3 meses

+ > Venta (recomendación y cierre automático de negocio) / < Fuga (baja y devolución del producto) = 6 meses

Variables ROI (Business Case)

Modelo de Negocio Wholemeaning y Retorno sobre la Inversión

1

Tarifa fija base dependiendo del tamaño del proyecto en cuestión

2

Variable por Cantidad de Registros Categorizados
(vs costo manual de categorización)

3

Variable por cantidad de Registros Accionados
(vs costo manual de accionar)

4

Packs para controlar la tarifa mensual

5

Variable por categoría genérica Wholemeaning

6

Variable por cantidad de registros accionados en modo genérico

7

Variable por cantidad de usuarios beneficiados

8

Variable por cantidad de categorías a clasificar

Tarifas de Wholemeaning en Magnitud de Proyectos

Precio Variable por Registro o Acción

Categorización Análisis y Gestión	USD Wholemeaning	Comparación Tech	Comparacion Manual
Tarifa por Interacción Clasificada en 1 Categoría (Análisis)	\$0,07	\$0,15	\$0,20
Tarifa por Interacción Gestionada (Gestión)	\$0,53	\$3,00	\$7,00

Precios Base para Proyecto

Precios para Categorización de Mensajes

Q Categorías	USD
10	765
20	1.339
30	1.913
40	2.295
50	2.678
60	3.060
70	3.443
80	3.825
100	4.590
200	8.224
300	11.476
500	17.214

Precios Acciones por Caso / Mensaje

Registros para Accionar	USD Mensual
5.000	1.913
10.000	3.060
20.000	5.738
30.000	7.651
100.000	11.476
500.000	15.301
1.000.000	19.127
2.000.000	28.690
5.000.000	38.253

Precio por Usuarios

Usuarios Beneficiados	USD Mensual
20	765
50	1.836
100	3.443
200	6.121
300	8.033
500	11.476
600	11.667
800	12.432
1.000	13.197

Términos y condiciones del servicio prestado por Wholemeaning

- ✓ Todos los valores incluidos en la presente propuesta son más IVA, es decir no incluyen el IVA correspondiente.
- ✓ *Propuesta de servicios incluye el rol Business Development Manager (BDM) y Tech Support Agent (TSA)* para velar por el éxito del servicio y levantar los espacios de mejora como parte de los valores propuestos.
- ✓ Incluye 15 horas mensuales para trabajo de calibración de la inteligencia artificial. Cualquier actividad no programada o incluida en la planificación inicial deberá ser facturada por separado.
- ✓ Tareas de integración, personalizaciones o desarrollos a la medida a partir de la solución base deben ser cotizadas y facturadas por separado.
- ✓ *WM Specific Reading Model*, considera modelos lingüísticos de interpretación de información no estructurada *construidos por Wholemeaning Inc.* y de propiedad de este último, configurados para la industria. Incluye adaptaciones para velar por un mayor ROI para el Cliente.
- ✓ No considera cambios en el modelo de clasificación asociados a necesidades distintas para las cuales fue contratado el servicio.
- ✓ Uptime del servicio: Wholemeaning garantiza 99,5% en su servicio en la nube, en caso de instalaciones On Premise depende la disponibilidad ofrecida por el cliente.
- ✓ Soporte técnico *24/7* en forma remota y/o presencial y soporte de atención al cliente de Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 horas.
- ✓ En caso de atrasos en tareas de responsabilidad del cliente y por ende en el periodo de Puesta en Marcha se dispondrá del pago mensual de igual forma.
- ✓ Duración mínima del proyecto 12 meses desde la fecha de inicio oficial.

wholemeaning

Muchas gracias!
alejandro@wholemeaning.com
www.wholemeaning.com

Mayo 2020