

CASO REFERÊNCIA - HOP DIGITAL

Nome do Parceiro IBM

HOP Digital

Site da empresa

<http://hop.digital/hop/>

Indústrias que atende

Todas

Cidade da matriz

Belo Horizonte - MG

Regiões que atende

Brasil - com maior foco no sul e sudeste



Sobre nós

A Hop é uma startup spin-off criada pela OneForce, consultoria que auxilia as empresas na mudança dos processos de entrega de softwares por meio da adoção de metodologias ágeis e princípios de DevOps. A Hop oferece chatbots cognitivos com aplicações da plataforma de computação cognitiva da IBM, o Watson. A empresa trabalha com um portfólio de serviços e com o desenvolvimento de aplicações inovadoras e digitais sob demanda. Também leva ao mercado metodologias disruptivas de cocriação, prototipagem e validação de soluções digitais, como Design Thinking e Design Sprint.

STIHL Brasil adota Watson para atendimento interno e, em menos de 3 meses, reduz 10% dos chamados de Help Desk.

Desafios

A unidade brasileira da STIHL, fabricante de equipamentos motorizados portáteis, precisava diminuir a demanda de atendimento do Help Desk pois cerca de 24,8% dos chamados abertos mensalmente não eram solucionados, o equivalente a 183 requerimentos.

Solução

A Hop desenvolveu um chatbot, baseado na inteligência cognitiva do IBM Watson, e iniciou a fase de treinamento em parceria com os colaboradores da STIHL. A equipe realizou um levantamento dos cinco temas que mais geravam demanda junto ao Help Desk e, desses 5 macrotemas, foram definidos os 12 assuntos mais relevantes. O IBM Watson leu um total de 201 manuais, com informações sobre procedimentos diversos, para solucionar os problemas dos clientes internos com maior rapidez.

Benefícios

Em aproximadamente 3 meses o chatbot ajudou a reduzir 10% da média mensal de chamados do primeiro nível de atendimento do Help Desk da STIHL. Após 3 meses da implantação, o número de mensagens trocadas diariamente com o chatbot já chegava a 1.350. Além disso, outras 15 áreas da empresa já estudam a possibilidade de implementar a solução que beneficiará cerca de 2,5 mil funcionários da companhia em todo o Brasil.

“Cerca de 24,8% dos chamados abertos mensalmente não eram solucionados, o equivalente a 183 requerimentos. Com o chatbot em operação, esse percentual já começa a cair. Atualmente está em 23,6%, referente a 174 incidentes.”

Henrique Scheffer - Supervisor de Suporte da STIHL Brasil.

Solução desenvolvida por:



Contato

Telefone: (31) 2551.3535

E-mail: contato@hop.digital