

Machine Learning in SAP Cloud for Customer

Por: Jaime Sevillano

Machine Learning es una disciplina científica de inteligencia artificial la cual crea sistemas que aprenden automáticamente. Aprender en este contexto significa usar algoritmos sofisticados para leer volúmenes de datos históricos, identificar patrones para luego tener la capacidad de predecir comportamientos futuros. Aprender automáticamente también implica que estos sistemas mejoran de forma autónoma sin la intervención humana.

La tecnología de Machine Learning se puede aplicar en muchos procesos empresariales como ventas, marketing y servicios, por lo que SAP ha incluido esta tecnología en SAP Cloud for Customer a través de su solución SAP Leonardo.

En la actualidad, las funcionalidades que ofrece Machine Learning en SAP Cloud for Customer son: calificación inteligente de oportunidades, calificación inteligente de prospectos y categorización inteligente de tickets. SAP Leonardo ofrece estas técnicas de fuerte aprendizaje.

Machine Learning en Oportunidades

¿Cuál es la probabilidad de que se gane una oportunidad? Es una de las preguntas que se hacen los gerentes de ventas. Machine Learning en SAP Cloud for Customer ofrece la calificación de oportunidades para ayudar a los gerentes y ejecutivos de ventas a enfocarse en oportunidades con mayor probabilidad de éxito.

Después de ejecutarse el modelo predictivo en SAP Cloud for Customer se habilita un panel lateral donde el equipo de ventas visualiza la calificación de la oportunidad junto con los parámetros o factores que influyeron en la calificación y las actividades que se planificaron para la gestión de la oportunidad.

The screenshot shows a mobile application interface for 'Insights'. At the top, it says 'New Deal at Kixo'. Below that, a large green number '87' is followed by 'Opportunity Score'. A green bar below the score says 'Very likely to win'. Underneath, there is a section titled 'Key Factors' with four items: 'Executive Sponsor is Jim Smith' (up arrow), 'Rep's win rate is 60%' (up arrow), 'Days in Qualify (33) above average (22)' (down arrow), and 'Deal slipped 3 times' (down arrow). Below this is a section titled 'Activity Engagement' with four icons: an envelope with '6', a phone with '6', a calendar with '6', and a flag with '5'. At the bottom, there is a table with three rows: 'Received: 2', 'Sent: 1', and 'Last Activity: 01.22.17'.

Fuente SAP

Machine Learning en Prospectos

La calificación inteligente de prospectos es un enfoque novedoso para dar prioridad a los posibles clientes. Ningún ejecutivo de ventas quiere invertir demasiado tiempo en prospectos no calificados. Por lo tanto, Machine Learning en SAP Cloud for Customer permite a los ejecutivos centrarse en prospectos calificados y con alta probabilidad de convertirse en clientes.

¿Cuáles son los beneficios de la calificación inteligente de prospectos? Optimización del proceso de ventas al no dedicarle tiempo a prospectos con baja calificación. Un aumento en las ventas al enfocarse solo en los prospectos con mayor calificación. Por otro lado, mejora

el ánimo de los ejecutivos de ventas lo que conduce a una mejor retención de éstos. A medida que se acumulen más datos, Machine Learning en SAP Cloud for Customer mejorará en su calidad de predicción.

Insights

New Lead at Kixo

88 Lead Score

Very likely to convert

Lead Type: A

Key Factors

- ↑ Lead source is SAPPHIRE Campaign
- ↑ Title is VP of Production
- ↓ Lead engagement was 15 days ago
- ↓ Contact Type is New

68 Activity Score

6 ✉ 6 ☎ 6 📅 3 📅 5 🚩

Received: 2

Sent: 4

Last Activity: 01.22.17

Fuente SAP

Machine Learning en Tickets

Los problemas más comunes que se presentan en el área de servicio al cliente son:

- Tiempos largos en categorización de tickets de forma manual.
- Poca precisión en la categorización de tickets, ya que dependen de la experiencia del agente de servicio.
- Extensas colas de tickets en espera de atención.

SAP Cloud for Customer ofrece muchas funcionalidades estándar basadas en la categorización del ticket para agilizar su procesamiento. Las principales funcionalidades son:

- Asignación de responsable.
- Asignación de equipo responsable.
- Prioridad de ticket.
- Determinación de artículo en la base de conocimiento.

- Reglas de flujo de trabajo (Acciones).

Machine Learning en SAP Cloud for Customer ofrece la categorización automática de tickets. La categorización de tickets se realiza con base al asunto y descripción. El principal caso de uso son los correos electrónicos que los clientes envían al área de servicio al cliente, para estos correos entrantes la creación del ticket y la categorización es automática.



¿Cuáles son los requisitos para usar Machine Learning en SAP Cloud for Customer?

Se deben cumplir los siguientes requisitos para utilizar Machine Learning en SAP Cloud for Customer:

- Tener licencia Enterprise.
- Tener como mínimo cinco mil registros de oportunidades y tickets de servicio.
- Tener de seis meses a un año de datos históricos con registros de modificaciones.

Si desea conocer más o piensa implementar SAP Cloud for Customer en su empresa, contáctenos



CONTACTO

Miguel Tezen

Director de Operaciones

5538969822

axiomasoluciones.com

Avenida Santa Fe 462-B

Contadero, 01219 Ciudad de México, CDMX

