Funcionalidades

- Como funciona
- Beneficios
- Casos de uso

Como funciona

1. Integración de grabaciones

Las grabaciones de llamadas se cargan en la plataforma incluyendo información complementaria (metadatos) como:

- Número origen
- Número destino
- Agente
- Campaña
- Tipificación
- Calidad de llamada
- Identificadores personalizados

2. Transcripción automática

Las grabaciones son convertidas automáticamente de voz a texto mediante tecnología de reconocimiento de voz.

3. Análisis de conversaciones

La plataforma analiza el contenido de las llamadas mediante reglas configurables, palabras clave y frases específicas para identificar eventos, comportamientos y oportunidades de mejora.

DESCRIPCION	ANALYTICS
Funciones de evaluación	
Reproducir conversaciones	Si
Cuadros de mando de control de calidad personalizados	Si
Identificar conversaciones repetidas con los clientes	Si

Conversaciones de "etiqueta personalizada"	Si
Filtrado básico (a través de 8 parámetros)	Si
Filtrado avanzado (en 15 parámetros)	Si
Puntuación de guión automático	Si
Momento base de las notificaciones por correo electrónico perdido/logrado	Si
Búsquedas ad hoc en todas las transcripciones	Si
Funciones de entrenamiento	
Agregar comentarios de entrenamiento contra diálogos de transcripción	Si
Compartir cuadros de mando con agentes	Si
Comentarios sobre el control de calidad del concurso	Si
Crear una sesión de entrenamiento	Si
Etiquetar llamadas de agentes a sesiones de coaching	Si
Compartir notas de la sesión de entrenamiento con sus compañeros de equipo	Si
Agregar llamadas a listas de reproducción	Si
Compartir listas de reproducción con equipos	Si
Funciones de IA	
Transcripciones de llamadas	Si
Separación de locutores	Si
Resumen de llamadas	Si
Capítulos de llamadas	En desarrollo

Detección automática de idioma	Si
Análisis de los sentimientos	En desarrollo
Análisis de momento logrado	Si
Descargar transcripciones (en docx)	Si
Buscar transcripciones	Si
Informes	
Métricas de rendimiento a nivel de agente	Si
Métricas de rendimiento a nivel de equipo	Si
Descargar informes como CSV	Si
Configuraciones de cuenta	
Crear equipos	Si
Agregar/administrar agentes	Si
Inicio de sesión de control de calidad	Si
Acceso de clientes	Si
Crear múltiples momentos (palabras clave/frases)	Si
Agregar reglas mientras crea momentos	Si
Rechazar llamadas por debajo de X segundos	Si
Características de seguridad	
Redactar más de 16 parámetros PII del audio	Si

Redactar más de 16 parámetros PII de las transcripciones	Si
Eliminar llamadas automáticamente después de X días	Si
Deshabilitar descargas de llamadas para roles específicos	Si
Mejores prácticas de seguridad	
Cumplimiento con SOC 2 Tipo 2	Yes
Datos cifrados en reposo y en tránsito	Yes
Seguridad empresarial respaldada por AWS	Yes
Separación de entornos de prueba y producción.	Yes

Beneficios

Inteligencia de negocio

Permite analizar el 100% de las llamadas para obtener información estratégica sobre clientes, procesos y desempeño operativo.

Evaluación de agentes

Automatiza la evaluación de llamadas, permitiendo medir objetivamente el desempeño de los agentes.

Mejora continua

Identifica patrones de comportamiento y oportunidades de optimización a través del análisis de conversaciones.

Optimización de supervisión

Reduce el tiempo destinado a la escucha manual de llamadas y permite a los supervisores enfocarse en actividades de mayor valor.

Flexibilidad

Puede integrarse con diferentes plataformas de comunicación y operación.

Biblioteca de conversaciones

Permite almacenar y consultar llamadas históricas para capacitación y entrenamiento de agentes.

Etiquetas (Tags)

Facilita la localización de conversaciones mediante palabras clave o criterios específicos.

Descarga de transcripciones

Las transcripciones pueden descargarse para consulta, análisis o documentación.

Resúmenes automáticos

Genera resúmenes de conversaciones mediante inteligencia artificial.

Casos de uso

- Atención al cliente.
- Ventas.
- Cobranza.
- Monitoreo de calidad.
- Capacitación de agentes.
- Auditoría de procesos.
- Análisis de experiencia del cliente.