Preguntas Frecuentes

- FAQ

FAQ

¿Qué es Clever Analytics?

Clever Analytics es una solución de análisis de conversaciones que convierte grabaciones de voz en texto para monitorear, evaluar y analizar interacciones entre agentes y clientes mediante inteligencia artificial y reglas de negocio configurables.

¿Es necesario escuchar todas las llamadas para realizar auditorías?

No. La plataforma transcribe automáticamente las llamadas y genera análisis, resúmenes y métricas que permiten evaluar conversaciones sin necesidad de escuchar cada grabación completa.

¿Qué tipo de llamadas pueden analizarse?

La solución puede utilizarse para diversos procesos como:

- Atención al cliente.
- Ventas.
- Cobranza.
- Soporte técnico.
- Encuestas telefónicas.
- Cualquier operación que genere grabaciones de llamadas.

¿Cómo se identifican los eventos o momentos importantes dentro de una llamada?

La plataforma utiliza palabras clave, frases configurables y reglas de negocio para detectar automáticamente momentos específicos dentro de una conversación, como cierres de venta, validaciones, objeciones o cumplimiento de protocolos.

¿Es posible buscar información específica dentro de las conversaciones?

Sí. Clever Analytics permite realizar búsquedas mediante palabras clave, etiquetas (tags), agentes, campañas, fechas y otros filtros configurables.

¿La plataforma genera resúmenes automáticos?

Sí. Utilizando inteligencia artificial, Clever Analytics puede generar resúmenes automáticos de las conversaciones para facilitar su revisión.

¿Se pueden descargar las transcripciones?

Sí. Las transcripciones pueden descargarse para consulta, auditoría, capacitación o documentación de procesos.

¿Qué información puede incluirse como metadatos de una llamada?

Algunos ejemplos son:

- Número origen.
- Número destino.
- Nombre del agente.
- Campaña.
- Lista de contactos.
- Tipificación.
- Identificador único de llamada.
- Resultado de gestión.

¿Es posible evaluar el desempeño de los agentes?

Sí. La plataforma permite medir indicadores de cumplimiento y analizar el desempeño de los agentes mediante reglas configuradas y criterios de evaluación definidos por la organización.

¿La información almacenada es segura?

Sí. La solución cuenta con mecanismos de seguridad como cifrado de datos, control de acceso, restricción por direcciones IP autorizadas y protección de información sensible.

¿Es posible ocultar información sensible dentro de las transcripciones?

Sí. Clever Analytics puede identificar y enmascarar automáticamente datos sensibles para proteger la privacidad de clientes y usuarios.

¿Cuánto tiempo se almacenan las grabaciones y transcripciones?

El periodo de conservación puede configurarse según las necesidades del cliente. También es posible habilitar procesos automáticos de eliminación después de un tiempo determinado.

¿La plataforma permite analizar el 100% de las llamadas?

Sí. Una de las principales ventajas de Clever Analytics es la capacidad de analizar la totalidad de las conversaciones disponibles, proporcionando una visión más completa del desempeño operativo.

¿Se requiere instalación en los equipos de los usuarios?

No necesariamente. La implementación dependerá de la arquitectura y la integración definida para cada cliente.

¿Qué beneficios ofrece respecto a una evaluación manual de llamadas?

- Mayor cobertura de monitoreo.
- Reducción de tiempos de supervisión.
- Evaluaciones más objetivas.
- Detección automática de patrones.
- Obtención de métricas e indicadores en tiempo real.
- Identificación rápida de oportunidades de mejora.