ANALYTICS

Clever Analytics es una solución de Speech Analytics que transforma grabaciones de voz en texto para monitorear el 100% de las conversaciones entre agentes y clientes. Esto permite mejorar el control de calidad, identificar oportunidades de mejora y obtener información relevante sin necesidad de escuchar cada llamada completa.

- Funcionalidades
  - Como funciona
  - Beneficios
  - Casos de uso
- Seguridad
- Preguntas Frecuentes
  - FAQ

Funcionalidades

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.

Seguridad

Reportes y Visualización

La plataforma ofrece paneles y reportes que permiten consultar:

- Total de llamadas.
- Cumplimiento de procesos.
- Rendimiento de agentes.
- Duración de llamadas.
- Eventos detectados.
- Comparativos históricos.
- Análisis por grupos y campañas.
- Detalle de conversaciones.
- Resúmenes automáticos.
- Evaluaciones de supervisión.

Protección de información sensible	El sistema puede identificar y enmascarar datos sensibles dentro de grabaciones y transcripciones.
Cifrado empresarial	Toda la información crítica se almacena utilizando mecanismos avanzados de cifrado.
Lista blanca de IP	Es posible restringir el acceso a usuarios autorizados desde direcciones IP específicas.
Eliminación automática	Las grabaciones y transcripciones pueden eliminarse automáticamente después del período definido por el cliente.

Preguntas Frecuentes

Preguntas Frecuentes

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.