

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.

