

# 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.
- 

Revision #1

Created 24 June 2026 17:52:46 by Alejandra Vega

Updated 24 June 2026 17:54:15 by Alejandra Vega