

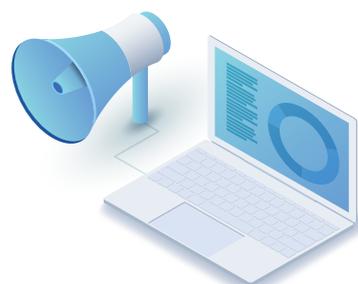


## Control de calidad de llamadas mediante IA

**eXpand Omnichannel Customer Journey** es un software que **unifica y enriquece la experiencia de comunicación con sus clientes** a través de canales digitales y de voz, **reduciendo los costos y con retornos sobre la inversión en pocos meses.**

Los sistemas de atención tradicionales son caros, rígidos y difíciles de administrar dado que utilizan tecnología propietaria y de varios fabricantes, con servicios de postventa de baja calidad y onerosos. eXpand, en cambio, **ofrece una excelente relación precio/prestación con la misma confiabilidad que soluciones tradicionales** y probados servicios de consultoría y soporte.

Usa **tecnología estándar de un solo proveedor** y usuarios no técnicos lo gestionan fácilmente vía web. **Puede implementarse en pocas horas tanto On-Premise como en la nube**, incluso con cientos de teletrabajadores.



## Control de calidad de llamadas mediante IA



Las empresas definen protocolos de atención que los agentes deben respetar para cumplir con las políticas de calidad. En dichos protocolos suelen establecerse las palabras o frases que estos deben mencionar durante cada llamada, cómo finalizarla y qué acciones tomar frente a consultas específicas.

Por ejemplo, los agentes deben decir su speech de forma completa y ordenada, así como incluir información de los productos o servicios comercializados, realizar ventas cruzadas, mencionar condiciones y agradecer, entre otros.

**eXpand permite gestionar dichos protocolos y registrar los valores de los mismos a través de soluciones de Inteligencia Artificial tales como detección de palabras clave (KWS) y conversión de voz a texto (STT).**

De esta forma su organización puede detectar palabras o frases del protocolo de calidad que se han mencionado en cada llamada, identificar en qué momento del audio, el grado de certeza de la detección y la capacidad de reproducir el audio –desde la misma interfaz– a partir del momento en que una palabra o frase se menciona.

Administración / Telefonía / Editar categoría / Ejemplo \* indica los campos requeridos

Detalle de la lista

Elementos de la lista

Buscar Agregar

VALOR	
venta	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
vencimiento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
grabada	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Mostrando 2 de 2 elementos Cancelar

Las palabras o frases del protocolo de atención son definidas por el cliente y el alta de las mismas se realiza a través de la interfaz web

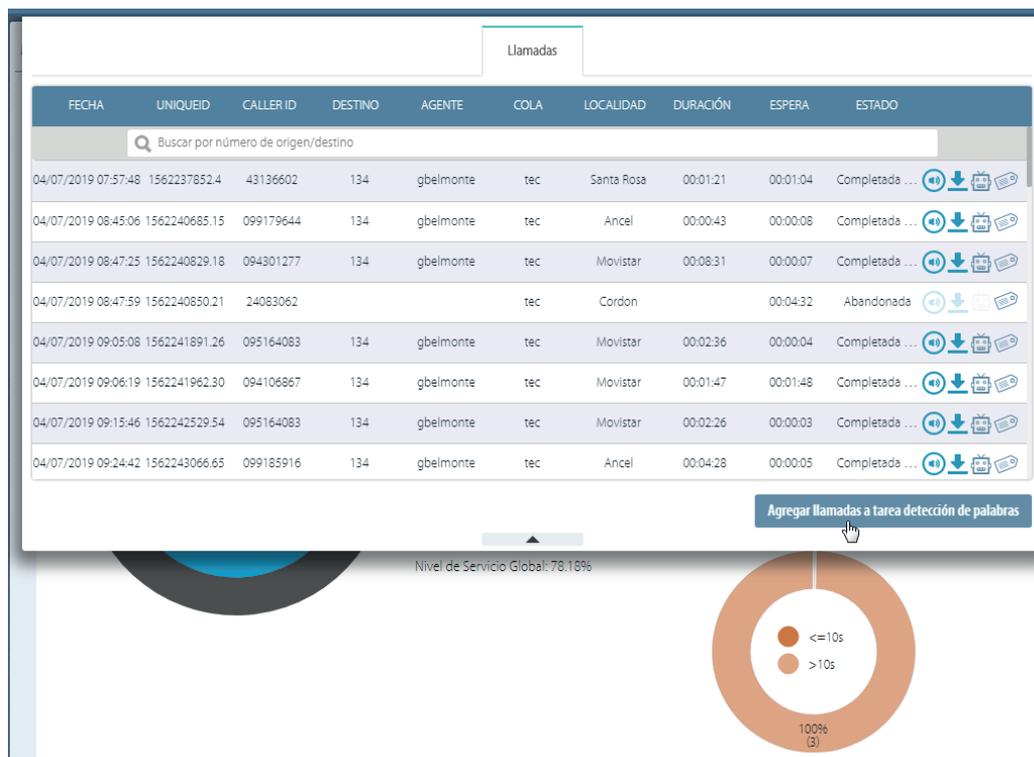
## Caso de uso



El proceso de calidad de una compañía financiera requiere que los operadores del call center indiquen en cada llamada entrante que la misma es monitoreada, validen al contacto mediante su documento de identidad y le informen que puede recibir su estado de cuenta por mail en lugar de hacerlo por correo postal.

Se determina que las palabras clave (keywords) identificadoras de estos temas son: *"monitoreada"*, *"grabada"*, *"documento de identidad"* y *"estado de cuenta por mail"*. Para automatizar este proceso se asocian las keywords de búsqueda antes mencionadas y se activa la grabación de llamadas.

Los operadores atienden las llamadas normalmente mientras el sistema las graba. Al finalizar cada una eXpand procesa de forma automática la grabación asociada, haciendo uso del servicio de voz a texto de Watson, y en particular la funcionalidad de detección de palabras clave para su búsqueda.



Obtenido el resultado la información se asocia como metadata, indicando para cada llamada qué palabras clave fueron encontradas, en qué momento del audio y la confianza entregada por Watson.

Estos metadatos son utilizados para establecer métricas que permiten al cliente medir la calidad de la llamada, pudiendo establecer un score para cada llamada y operador de callcenter. Los resultados son visualizados y constatables mediante una interfaz web y a través de reportes.