

¿MONITORIZAR O
DAR *FEEDBACK*?

¡SE ACABÓ EL DILEMA!

QUALia

¡Ve un paso más allá en la
Calidad de tu Contact Center!

¿QUÉ ES?

QUALia es un asistente para el área de calidad del contact center que se ocupa de hacer escuchas y evaluar todas aquellas interacciones que se le asignen.

Puede funcionar evaluando **llamadas, chats, correos**, es decir, cualquier interacción que se produzca entre los clientes y la marca a través de cualquier canal.

Está disponible 24x7 y es compatible con cualquier plataforma de grabación y escucha de interacciones.

¿CÓMO FUNCIONA?

QUALia se alimenta del histórico de interacciones previamente evaluadas por los técnicos de calidad para establecer un grupo de control que contiene las métricas de evaluación para los diferentes atributos de la interacción.

A partir de ahí, escucha las nuevas llamadas disponibles, y aplicando un modelo de inteligencia artificial (*machine learning*) clasifica de manera automática en grupos preestablecidos los resultados de todas las escuchas que realiza.

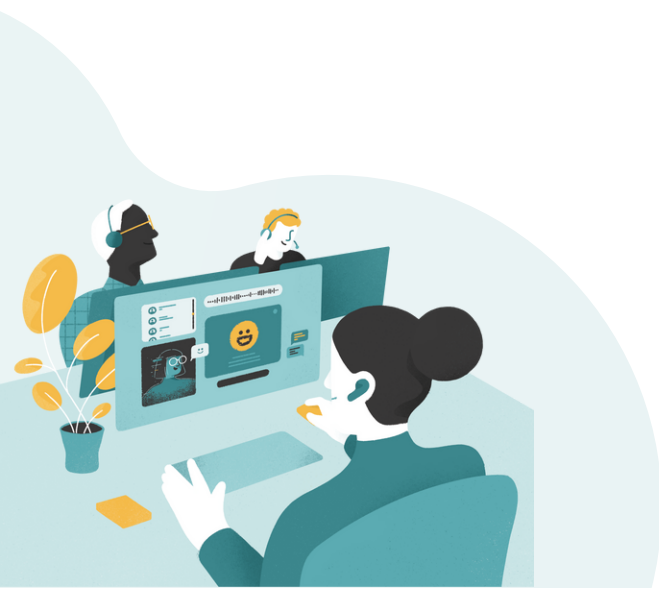
Es un clasificador: clasifica las evaluaciones que pasan por él en 5 grupos:



A partir de la clasificación realizada, el evaluador decide qué llamadas debe escuchar y cuales no. Por ejemplo:

- Todas las muy malas
- Un 5% de las malas
- Un 1% del resto (para calibrar)

Esto proporciona a los técnicos, la ventaja de concentrar su tiempo en revisar aquellas interacciones que están bajo un determinado umbral de calidad.



¿QUÉ BENEFICIOS SE OBTIENEN?

El beneficio para el técnico de calidad es disponer de tiempo para revisar solo los resultados que requieren acompañamiento para los agentes. Es decir, se pueden revisar las interacciones que el sistema clasifica en el grupo que requiere revisión.

Además de ello, QUALia aporta otros beneficios al proporcionar información sobre:

- ✓ Construcción gramatical del agente (estándar / específica)
- ✓ Vocabulario del agente (frecuente / infrecuente)
- ✓ Tono de voz del agente (muy negativo, negativo, neutro/positivo)
- ✓ Tono de voz del cliente (muy negativo, negativo, neutro/positivo)
- ✓ Velocidad del habla del agente (baja, media, alta)
- ✓ % de tiempo hablado por el cliente
- ✓ % de tiempo hablado por el agente
- ✓ % de tiempo de silencio
- ✓ % de tiempo hablado de forma solapada



¿QUÉ REQUISITOS PRECISA?

Necesita que haya un modelo de calidad establecido con atributos susceptibles de ser entrenados.

La inteligencia artificial aprende, y es capaz de evaluar, si la persona saluda o se presenta, sin embargo no aprende si los agentes han tipificado correctamente una interacción.

Para ello requiere un conjunto del al menos 5000 interacciones que han sido previamente evaluadas de forma manual por los técnicos de calidad. Es decir, se precisa establecer un modelo de calidad y constituir un conjunto de evaluaciones por parte de los evaluadores. Este “dataset” de entrenamiento será utilizado por QUALia para puntuar automáticamente las llamadas sucesivas.

Para el canal telefónico, se pueden obtener resultados adicionales si el audio dispone de una grabación en dos canales, es decir, contamos con la separación de la voz del agente y del cliente.

Para la integración de QUALia, es tan sencillo como conectarla a la dinámica de tu propia herramienta de gestión de la calidad.

¡Ve un paso más allá en la Calidad de tu Contact Center!



¡Escucha lo imprescindible y
desarrolla lo importante!