



AI
POWER

¿Desea identificar ágilmente anomalías en las llamadas de su Contact Center?

CallMyWay le ofrece Call Analytics, el servicio que ubica el momento específico en el que se presentan una o más anomalías en una conversación telefónica.



BENEFICIOS

Identifique anomalías ágilmente

Call Analytics le permite confirmar que sus conversaciones telefónicas operan dentro de los rangos de su elección.



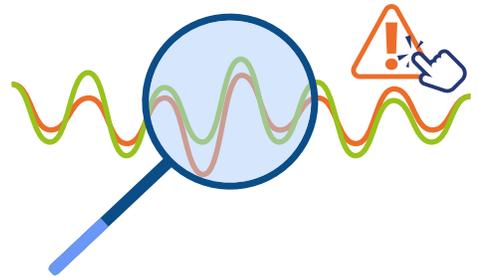
Solución dinámica

El administrador del sistema define las extensiones telefónicas a grabar, transcribir o analizar.



Escucha selectiva

Call Analytics ubica el momento preciso en el que se presenta una anomalía de manera que el supervisor podrá escuchar ese diálogo mediante un simple clic.



Solución personalizada

El administrador de Call Analytics define y personaliza los umbrales bajo los cuales se considera se han presentado anomalías en las conversaciones grabadas.





ALCANCE DE LA SOLUCIÓN

Call Analytics permite que los clientes puedan analizar de forma ágil el contenido de las llamadas grabadas, y tomar acciones acordes con sus políticas internas.

A continuación, se describe cada una de las etapas del servicio:



01

Grabación

La plataforma Call Analytics graba la llamada, previamente establecida, en formato estéreo.

02

Almacenamiento

La llamada se almacena por el tiempo definido por el cliente, en servidores CallMyWay.

03

Transcripción

El audio de la llamada se transcribe utilizando una plataforma de terceros. Call Analytics almacena la transcripción de las llamadas.

04

Análisis y Detección de Anomalías

Existen dos tipos de detector de anomalías:

Detección de Anomalías por Puntuación:

Call Analytics realiza el análisis de las llamadas transcritas a partir de un catálogo de palabras predefinido por el usuario. En este catálogo de palabras, el usuario define una puntuación positiva o negativa por palabra. Call Analytics genera un puntaje por llamada al sumar las palabras o frases que se han identificado con base al catálogo de palabras y la puntuación previamente asignada a cada una de estas.

Detección de Anomalías Sonoras:

Para la detección de anomalías sonoras, el usuario define umbrales asociados a la conversación, en la que se mide: Energía, Interferencia y Velocidad, que se explican más adelante. Call Analytics identifica las anomalías asociadas a la conversación con base a los umbrales previamente definidos para cada una de las variables.

05

Visualización de anomalías

Call Analytics ofrece en su plataforma, en línea, una herramienta, para la fácil visualización por parte del usuario de:

Anomalías por puntuación: Se facilita la búsqueda mediante filtros según puntuación o palabras.

Anomalías Sonora: Estas anomalías se visualizan de forma gráfica en el panel de administración.

En el siguiente diagrama se muestran los insumos para la detección de anomalías por parte de Call Analytics.



La conversación se mide a partir de las siguientes variables:

- **Energía:** Se asocia con el volumen de la conversación.
- **Interferencia:** Detecta una conversación simultánea de los interlocutores en una llamada o bien silencios en la conversación.
- **Velocidad:** Se asocia a la velocidad en la que los interlocutores se encuentren conversando.

Una Anomalía Sonora debe cumplir necesariamente dos parámetros definidos por el usuario administrador de la plataforma:

- **Umbral:** Valor mínimo para ser considerado anomalía.
- **Duración:** Duración mínima para ser considerada anomalía.

El usuario administrador tiene la posibilidad de definir estos parámetros acorde a su discreción:

Categoría	Umbral	Duración	Sumatoria
Muestras por segundo	2		
Interferencia	200	3	10
Velocidad	500	0	10
Energía	700	2	10

De esta forma por cada llamada, la plataforma identificará cuales eventos en la llamada cumplen con los dos parámetros que definen la presencia de cada tipo de anomalía (Energía, Interferencia, Velocidad) entonces el sistema los sumará y desplegará la sumatoria de la duración de estos eventos.

El usuario administrador podrá definir un tercer parámetro que le permitirá enfocar su atención en las llamadas que lo excedan. Este parámetro se denomina **“Sumatoria Umbral de Anomalías para Notificación”** el cual se describe a continuación.

• **Sumatoria Umbral de Anomalías para Notificación:** Duración Mínima que debe tener la sumatoria de las duraciones de todas las anomalías para generar una notificación. Esta notificación se aprecia en el panel desplegando en rojo la duración. Para las llamadas que no alcancen dicho umbral se muestra su valor en verde.

A continuación, se ilustra el panel en el que el usuario administrador puede establecer cada parámetro para cada tipo de anomalía sonora:

Umbral

Muestras por segundo: 2

Interferencia

Valor mínimo para ser considerado anomalía: 200

Duración mínima para ser considerada anomalía (s): 3

Sumatoria umbral de anomalías para notificación (s): 10 → **Sumatoria Umbral**

Velocidad

Valor mínimo para ser considerado anomalía: 500

Duración mínima para ser considerada anomalía (s): 0

Sumatoria umbral de anomalías para notificación (s): 10 → **Sumatoria Umbral**

Energía

Valor mínimo para ser considerado anomalía: 700

Duración mínima para ser considerada anomalía (s): 2

Sumatoria umbral de anomalías para notificación (s): 10 → **Sumatoria Umbral**

Guardar

A continuación, se muestran ejemplos de llamadas en el panel donde despliega en color rojo las notificaciones por **Sumatoria Umbral de Anomalías**.

Audio	Disposición	Proveedor	Palabras	Positivas	Negativas	Calificación	Porcentaje	Interf.	Alta Vel.	Alta energía
Escuchar		microsoft	279	20	130	-110	5.378	23s	c1:31s c2:0s	c1:37.5s c2:0s
Descargar										
Transcripción										
Escuchar		microsoft	350	90	140	-50	6.571	0s	c1:6.5s c2:0s	c1:27.5s c2:4.5s
Descargar										
Transcripción										
Escuchar		microsoft	2012	410	870	-280	6.318	0s	c1:0s c2:0s	c1:0s c2:0s
Descargar										
Transcripción										

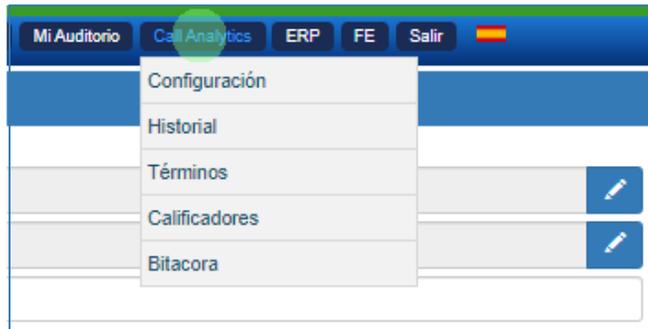
Notificación por Sumatoria Umbral

FUNCIONALIDADES



Menú del Servicio:

CallAnalytics ofrece un Menú de opciones que guía al usuario sobre las diversas funcionalidades del servicio, tal y como se muestra a continuación:



Configuración de extensiones (Configuración):

El supervisor cuenta con un panel de configuración que le permite definir: cuáles extensiones grabar, transcribir y/o analizar en sus llamadas entrantes y/o salientes.

Grabación		Transcripción		Análisis	
Grabar Entrantes	Grabar Salientes	Transcribir entrantes	Transcribir Salientes	Analizar transcripciones entrantes	Analizar transcripciones salientes
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Gestor de calificadores (Calificadores):

Esta funcionalidad permite incorporar las palabras y/o texto que debe ser localizado en la llamada transcrita y la calificación que se desea asignar a dicho texto cuando este aparece en la llamada. Esto se muestra en la siguiente imagen:

Nuevo calificador

Texto a Calificar ←

Puntaje asignado al texto ←

A su vez el supervisor puede subir un archivo con todos los textos a calificar con su respectiva puntuación asignada.

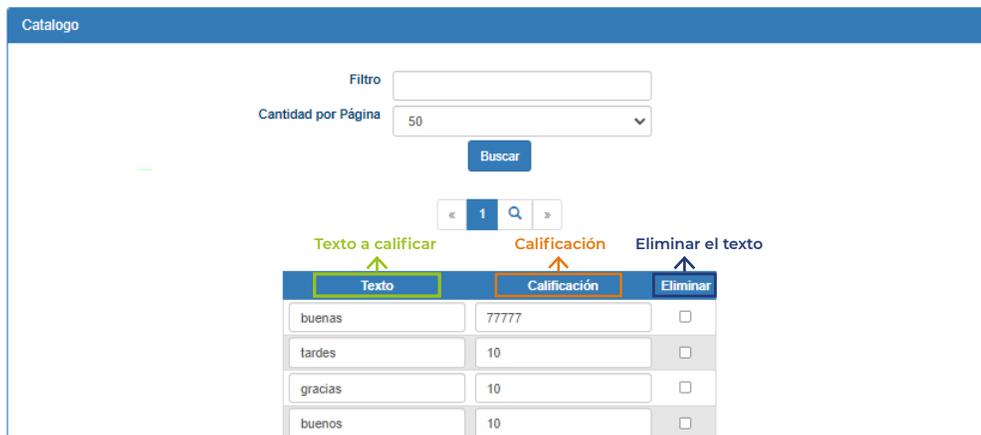
Nuevo calificador por archivo

Instrucciones

- Descargue el archivo machote
- Llene con las palabras que desea agregar
- Cargue el archivo al servidor

Catálogo de palabras a evaluar y su evaluación ← Archivo Ninguno archivo selec.

Finalmente, el cliente podrá visualizar el catálogo de textos a calificar, las puntuaciones asignadas pudiendo a su vez eliminar o editar alguno de estos calificadores.



Visualización de Resultados (Historial):

Producto de la configuración aplicada, las llamadas grabadas, transcritas y analizadas se podrán visualizar con su puntaje final, filtrando acorde con sus preferencias, según se muestra:

Palabras	Positivas	Negativas	Calificación	Porcentaje
256	30	55	-25	6.25
5	5	0	5	20

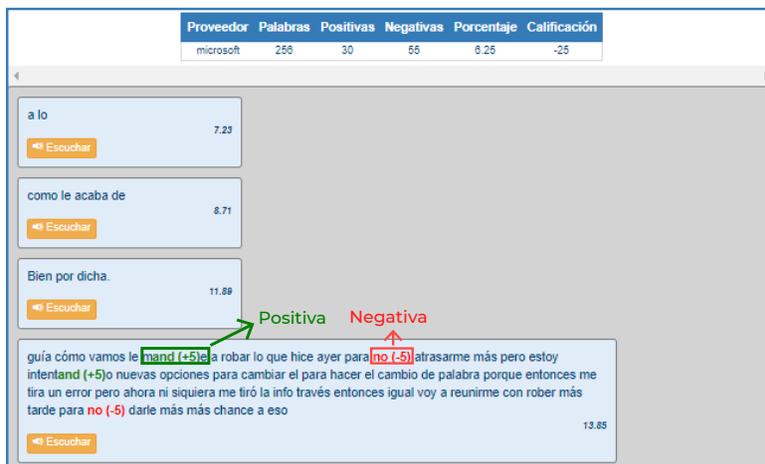
→ Resultado

Notas:

Calificación: Brinda el total al sumar la calificación de las palabras positivas y las negativas.

Porcentaje: Es el porcentaje de la totalidad de llamadas que tienen alguna anomalía por puntuación.

El cliente puede escuchar el contenido de la llamada transcrita en cualquier punto, incluso en aquellos en los que se presenta una anomalía. Se resaltan en verde las anomalías positivas y en rojo las negativas.





Bitácora:

Bitácora de cambios:

En la bitácora de cambios se pueden visualizar los cambios ejecutados, los cuales se pueden ubicar mediante diversos filtros.

Bitácora de accesos:

La plataforma genera una bitácora de accesos que incluye las escuchas de las grabaciones y desde cuál dirección IP se generó. Según se muestra a continuación:

Logs de grabaciones

Inicio: 2023-05-01

Fin: 2023-06-12 23:59

Usuario:

Cantidad por Página: 50

Buscar

Dirección IP originaria ↑

Resultados

< 1 >

Fecha	Usuario	Endpoint	Variable	Valor viejo	Valor nuevo	IP
2023-05-31 13:37:04			Analizar salientes	N	N	45.167.107
2023-05-31 13:37:04			Analizar entrantes	N	N	45.167.107
2023-05-31 13:37:04			Transcribir salientes	N	N	45.167.107
2023-05-31 13:37:04			Transcribir entrantes	N	N	45.167.107
2023-05-31 13:37:03			Analizar salientes	N	N	45.167.107
2023-05-31 13:37:03			Analizar entrantes	N	N	45.167.107



MODELO COMERCIAL

Call Analytics incluye tres servicios, según la preferencia escogida para los cuales aplica un cargo de activación. El cargo mensual se analiza caso por caso con el cliente ya que puede aplicar por extensión o por consumo (cargos por minutos). Estos tres servicios son:

Servicios Call Analytics:

- 01 Grabación y Almacenamiento de Llamadas.
- 02 Análisis por Anomalías de Puntuación.
- 03 Análisis por Anomalías Sonoras.

Nota:

• El cliente que requiera el servicio de Anomalías de Puntuación, deberá contratar con terceros el servicio de Transcripción. CallMyWay brindará recomendaciones de soluciones de terceros.

CONTACTO

Email: soporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

WhatsApp: +506 4000 - 4000

www.callmyway.com



México +5255 4170 8422

Miami +1-305-644-5335

Costa Rica +506 40004000

Chile +56 227609072

Colombia +57 15189663

Canadá +1 6134168671

Panamá +507 8366060

Perú +51 16409850

Guatemala + 502 (2) 3750299

El Salvador +503 (211) 30412

Rep. Dominicana +1 (829) 9466346

