



Inteligencia avanzada para optimizar cada conversación.

Mejore la calidad de sus llamadas con una solución inteligente que identifica y analiza cada interacción, detecta anomalías y facilita una respuesta oportuna. Identifique, analice y mejore la calidad de sus llamadas con una solución inteligente que detecta automáticamente anomalías y le permite actuar de forma inmediata.




Detección ágil de anomalías

Identifique rápidamente desviaciones en la calidad de atención y cumplimiento de procesos.



Aseguramiento de calidad

Verifique que sus interacciones cumplen con los estándares definidos por su empresa.



Optimización operativa

Tome decisiones basadas en datos reales para mejorar el desempeño de su equipo.



Etapas del servicio



Grabación

La llamada se graba automáticamente en formato estéreo.

Almacenamiento

Se guarda durante el tiempo definido por el cliente en servidores de CallMyWay.

Transcripción

La grabación se convierte en texto mediante inteligencia artificial y se almacena.

Análisis de anomalías

- **Por puntuación:** Se evalúan palabras o frases según un puntaje definido.
- **Sonoras:** Se detectan anomalías según variables como energía, interferencia y velocidad.

Visualización

Las anomalías se muestran en una plataforma en línea, con filtros y gráficos para facilitar su análisis.

Detección de anomalías

Variables de análisis de la conversación

Energía: Nivel de volumen de la llamada.

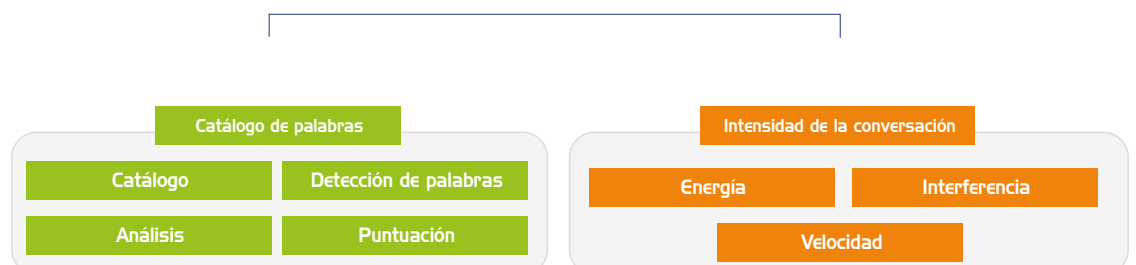
Interferencia: Detecta interrupciones, conversaciones simultáneas o silencios.

Velocidad: Ritmo al que se desarrolla la conversación.

Parámetros para detectar anomalías sonoras

Umbral: Nivel mínimo para considerar una anomalía.

Duración: Tiempo mínimo que debe persistir para ser detectada.

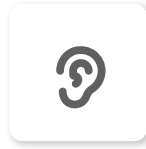


Funcionalidades



Identificación precisa de eventos

Localice el momento exacto donde ocurre una anomalía en la llamada.



Escucha selectiva inteligente

Acceda directamente al fragmento relevante sin revisar toda la conversación.



Configuración de calificadores y umbrales

Defina qué se considera una anomalía según sus propios criterios.



Análisis automatizado de llamadas

Procese grandes volúmenes de interacciones sin intervención manual.



Gestión flexible de extensiones

Seleccione las líneas o agentes que desea monitorear y analizar.



Bot de grabación en Teams

Grabe, almacene, transcriba y gestione comunicaciones realizadas en entornos de comunicación Microsoft Teams.

Modelo comercial

El servicio de Anomalías de Puntuación requiere la contratación del servicio de transcripción con un proveedor externo. CallMyWay podrá brindar recomendaciones de soluciones de terceros para este fin.

Configuración inicial

Aplica un cargo de configuración por extensión grabada que incluye:

- La parametrización del servicio.
- Capacitación para administración de la plataforma.

Cargo mensual

Aplica un cargo mensual por extensión grabada que incluye:

- Uso de la plataforma, procesamiento y acceso a funcionalidades de análisis.
- Resguardo de las grabaciones en la nube CallMyWay.
- La atención de consultas y reportes de cualquier incidente por medio de nuestra mesa de ayuda.
- Capacitación adicional anual.

Contáctenos



Teléfono

México: +52 55 4170 8422
Costa Rica: +506 4000-4000
USA: +1 305 644 5535



WhatsApp

+506 4000-4000



Email

ventas@callmyway.com



Website

www.callmyway.com

