

Recording y Quality Monitoring



Grabación y Analytics

Acceso a detalles del 100% de interacciones y conversaciones grabadas.
Identificar patrones de comportamiento y palabras o frases clave.

Cuando el cliente..



Verint Le ayuda a



¡De manera pronta y oportuna!

Las soluciones analíticas de Verint le permiten:

- Analizar la voz del cliente.
- Recopilar retroalimentación de llamadas de quejas, cobranza, comentarios. etc.
- Entender y analizar los patrones de comportamiento delictivo.



Speech Analytics

100% Transcripción y análisis semántico en las interacciones de voz.



Text Analytics



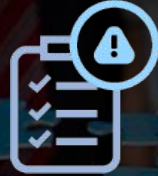
Análisis conversacional en chat, email, denuncias y otras interacciones de texto.

Desktop y Process Analytics: Componentes de la Solución

Advanced Desktop Analytics (ADA).

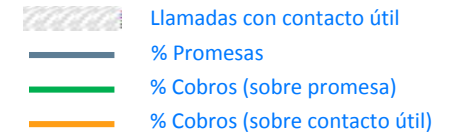
 Application Analysis	 Triggers
Rastreo y monitoreo de la actividad de los empleados por aplicación.	Habilita triggers basado en eventos de aplicaciones en específico.

Strategic Desktop and Process Analytics (SDPA = ADA plus...).

 Process Discovery	 Process Analysis	 Collections
Detección y reporte de la variación de procesos.	Detección y reporte del performance individual de los agentes.	Analizar y mejorar la eficiencia y la calidad del back office (requiere QM).

Mejora de resultados en cobranza con Speech Analytics

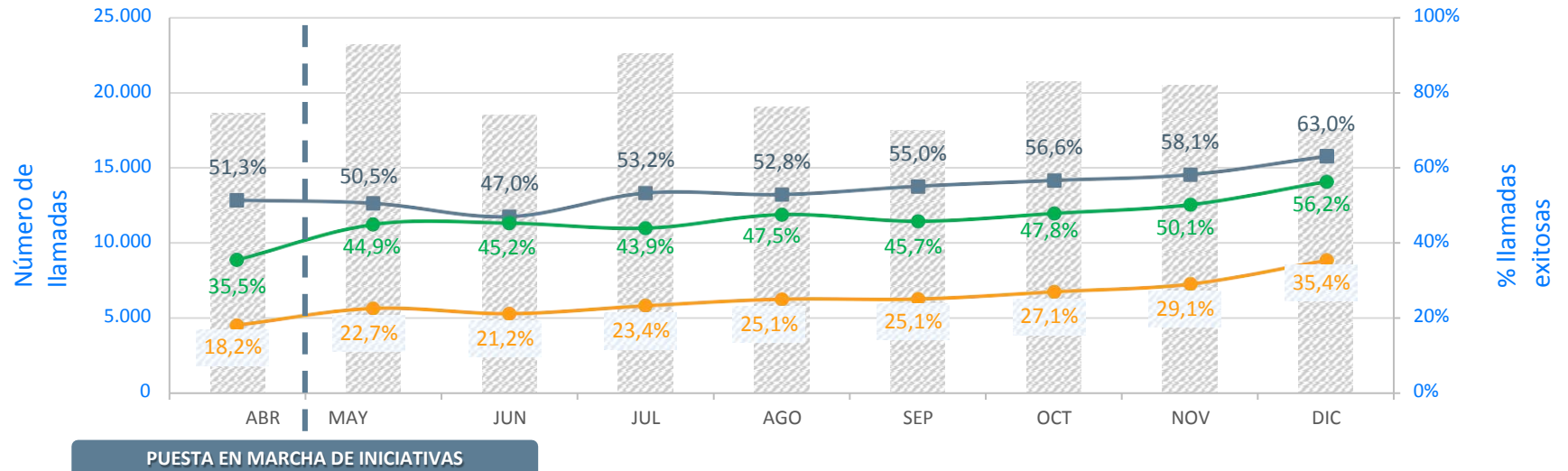
Resultados del Proyecto



CARTERAS

0-180

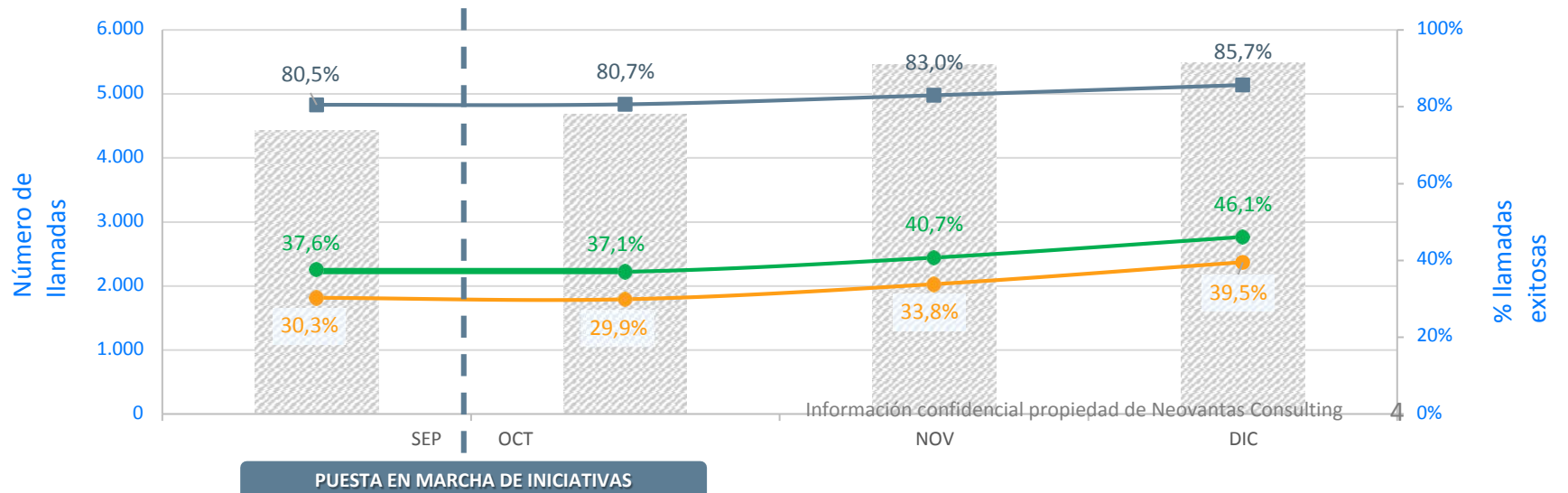
- + 11,7 p.p. ratio de promesas
- + 20,7 p.p. ratio de cobros s/promesas
- + 17,2 p.p. ratio de cobranza



CARTERAS

+180

- + 5,2 p.p. ratio de promesas
- + 8,5 p.p. ratio de cobros s/promesas
- + 9,2 p.p. ratio de cobranza



Beneficios de RTSA

¿Qué significa Real-Time Speech Analytics?

- **Monitoreo de llamadas en tiempo, para detectar palabras y frases de interés.**
- **Guía de interacción para tener mejores resultados, basados en un análisis en tiempo real del contenido de la llamada y actividad en el desktop.**
- **Manejo de acciones en segundos:**
 - **Hacia agentes, vía su pantalla con guías personalizadas.**
 - **Hacia los administradores, vía notificaciones.**
 - **Hacia los analistas, vía reporte usando etiquetas en los eventos de las llamadas.**

