



Servicio de análisis de conversaciones telefónicas por Alcatel-Lucent Enterprise

Medir la satisfacción de los clientes

La solución **de análisis de conversaciones telefónicas de Alcatel-Lucent Enterprise y Unsaid** ayuda a las pymes y grandes empresas a conocer de manera precisa y auténtica la percepción de los clientes, así como las razones de sus satisfacciones o insatisfacciones. La solución permitirá a tus responsables de centros de atención al cliente conocer rápidamente y desde cualquier lugar del mundo el nivel de satisfacción del cliente para cada centro de llamadas, saber de manera precisa para qué productos o servicios el sentimiento es positivo o negativo, y poder actuar de manera proactiva para no perder clientes y así aumentar tus ventas.

La solución **de análisis de conversaciones telefónicas** ofrece un servicio **API o una interfaz dedicada UNSAID** con los indicadores de satisfacción de los clientes en la voz. Concretamente, la solución proporciona un panel de control web y/o una **API que permite la integración** con tus aplicaciones de grabación de audio o CRM. Nuestra tecnología permitirá extraer los datos de audio de los clientes para construir indicadores personalizados para tu actividad y así tener todos los datos en mano para ser proactivo y tomar las acciones operativas correctas para tus servicios de atención al cliente, marketing y comercial.

El servicio de conversión de **voz a texto** permite conocer de manera detallada el contenido de una conversación telefónica. Un proceso de **diarización de hablantes** permite diferenciar a los dos interlocutores para separar los dos diálogos en las transcripciones del texto.

Las **etiquetas de llamadas difíciles** permiten reaccionar rápidamente ante un cliente insatisfecho y tomar medidas preventivas. Esto reduce drásticamente las tasas de pérdida de clientes y permite fidelizar a los clientes a largo plazo.

La solución **está integrada** en tu sistema **telefónico Alcatel-Lucent Enterprise**.

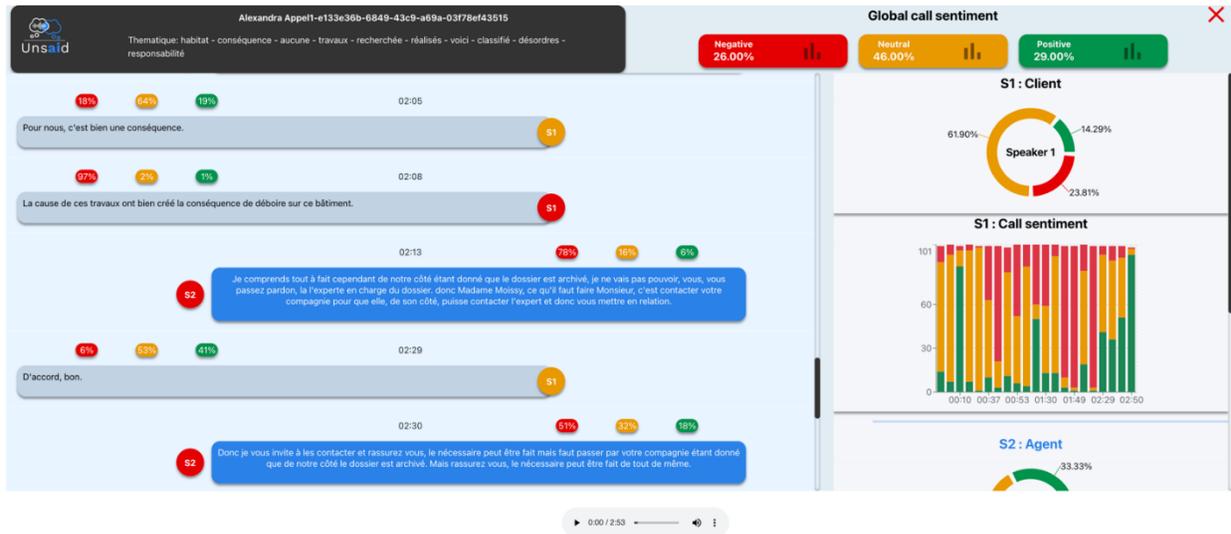
Ventajas para el cliente

- **Supervisar el nivel de satisfacción del cliente** con disponibilidad 24/7 en todo el mundo.
- **Ofrecer una visibilidad** instantánea de la satisfacción/insatisfacción de tus clientes, independientemente de tu sector de actividad.
- **Facilidad de uso con una interfaz personalizable.**
- **Comunicación eficaz** entre responsables a través de la interfaz UNSAID.
- **Temática de la llamada.**

Datasheet

Servicio de análisis de conversaciones de ALE / Unsaid

Figura 1. Vista detallada de una llamada.



Características clave

- Una **integración simple** y amigable con tu sistema telefónico Alcatel-Lucent Enterprise y/o CRM.
- **100 % de las interacciones con los clientes y acceso directo** a los indicadores de sentimiento de cada cliente.
- **Indicadores simples y sintéticos** para crear un gran valor complementando los indicadores históricos de satisfacción (NPS, CSAT, Esfuerzo del cliente).
- Servicio de transmisión de audio en tiempo real para el análisis del sentimiento (proyecto en curso).

Figura 2. Panel de control - Interfaz por centro de llamadas



- **Exportación** de indicadores en formato JSON.
- **Panel de control** para un centro de llamadas, una región, un país, un continente o a nivel mundial.
- **API** para integración en tus herramientas empresariales (CRM).
- Solución **puramente en la nube** basada en las infraestructuras de Alcatel-Lucent Enterprise y Unsaid.

Datasheet

Servicio de análisis de conversaciones de ALE / Unsaid

Figura 3a. Transcripción completa de la conversación telefónica

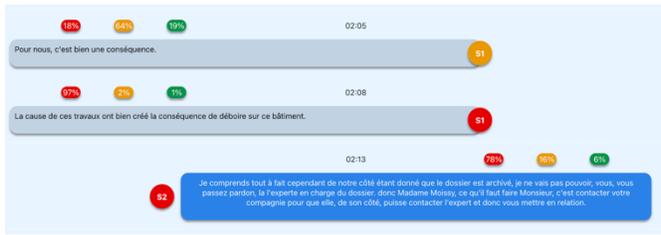
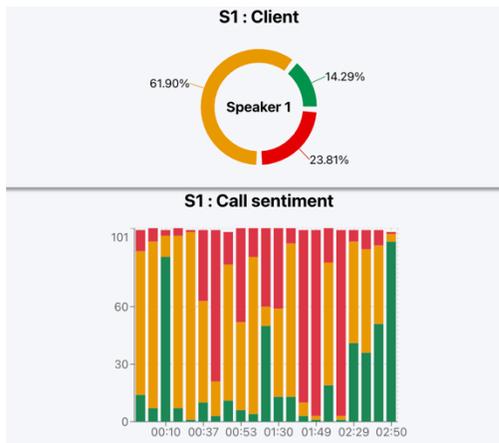


Figura 3b. Escuchar la conversación telefónica



Figura 3c. Gráfico de sentimientos:

Conocer con precisión todas las razones de las insatisfacciones/satisfacciones



Resumen de las funcionalidades:

Funciones clave	Beneficios
Sin aplicación para descargar	No necesitas descargar nada para conectar tu organización, el enlace web utiliza la capacidad del navegador (Chrome, Edge, Mozilla Firefox, Opera).
Visualización de análisis en un intervalo definido	Visibilidad directa de los resultados y filtro para una fecha o período específico
Interfaz web	Gestión visual e intuitiva con acceso rápido a los puntos de irritación de los clientes
Interfaz de usuario	Aplicación centralizada y segura con autenticación del personal para el acceso a los análisis
Gestión de filtros	Filtro por día de los análisis en las grabaciones telefónicas
S Estadísticas	Panel de control por cliente, centro de llamadas, teleoperadores o personalizado
Exportación de resultados	Exportación en formato JSON
Puntuación del análisis de la conversación	Puntuación de los sentimientos en porcentaje (% negativo, % neutro, % positivo)
Alta disponibilidad	Nuestra solución en la nube supervisa y asegura una alta disponibilidad del servicio. La solución es georredundante
Adaptación de la puntuación de sentimientos según la industria	La puntuación de sentimientos puede adaptarse en función de una lista de palabras clave
Apertura API	API para la sincronización con una aplicación de terceros (CRM / Grabador)

Datasheet

Servicio de análisis de conversaciones de ALE / Unsaid

Especificaciones técnicas

Arquitectura

- Solución basada en la nube y fácilmente integrable con las herramientas de ALE.
- Acceso rápido a los resultados en la interfaz gráfica.
- Datos almacenados, redundantes y seguros en servidores en el país de tu elección.
- Navegador web: Chrome, Edge, Mozilla Firefox, Opera.

Alto nivel de disponibilidad y resiliencia

- Tecnología sin servidor en la nube.
- Redundancia de servicios y datos.

Servicios y soporte

- Personalización de los paneles de control para adaptarse a los casos de uso específicos de los clientes.
- Opciones de personalización (conector CRM, datos adicionales de entrada).

Precios y pedidos

- El precio se basa en la duración de los análisis y el número de llamadas telefónicas.
- Se requiere una licencia UNSAID por usuario y una licencia para el módulo API de OmniPCX Record.
- Precio de implementación: Los Servicios Profesionales de Alcatel-Lucent Enterprise pueden proporcionar una cotización para la personalización y las opciones de la solución.

Contáctenos

- Para obtener más información sobre esta solución, por favor contacte a : ALEprofessionalservices@al-enterprise.com
- **Socios comerciales:** para obtener más información sobre esta oferta, visite <https://myportal.al-enterprise.com> (en el menú «Acceso rápido» y “Solicitud de oferta de servicio profesional”).