

Automatizando auditorías de calidad gracias a la Inteligencia Artificial

Cómo el uso de la IA conversacional ayuda a la reducción de costes de estructura de un Call Center.

Aunque la penetración de las herramientas para automatizar procesos de atención en el corporate aun es pequeña, muchas de estas compañías están en un proceso de transformación muy interesante. Por ejemplo, somos conscientes que existe la necesidad estratégica en el sector de tener un software para automatizar auditorías de calidad.

Muchos clientes ya están demandando una solución de analítica de voz para poder automatizar el análisis de calidad sobre el 100% de todas las llamadas. En muchos de estos casos también coincide que necesitan además automatizar el proceso de verificación de ventas.

Lo que gran parte de las empresas quieren es cambiar un proceso manual de escucha, subjetivo y con un alto coste y transformarlo en un servicio automático analítico que permita tener datos objetivos y reales que reduzcan el tiempo de auditoría por llamada. Una plataforma que permita actualizar precios o cláusulas de sus productos o servicios en menos de un día, sin dependencias de otros departamentos. Quieren más flexibilidad y agilidad, tanto en la puesta en marcha como en la toma de decisiones

El reto de automatizar procesos de negocio es muy común en el call center. Y es que estamos en un sector con un potencial de mejora muy grande en este campo, porque la penetración de este tipo de software para automatizar auditorías de calidad y procesos de verificaciones de ventas no es muy alta.

Este tipo de soluciones de Inteligencia Conversacional, basadas en Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático, automatizan procesos que desencadenan muchos cambios y transformación positiva en las compañías.

¿En qué puede ayudarte la Inteligencia Conversacional?

La IA Conversacional tiene la capacidad de gestionar de forma integral el ciclo completo de datos conversacionales. Es decir, tiene la capacidad de cubrir los elementos fundamentales de este ciclo:

- Transcribir la información transformándola de voz a texto.
- Identificar los elementos que desde negocio se necesiten.
- Validar mediante reglas personalizadas toda la información de las llamadas.
- Analizar esa información, con cuadros de mando hechos con detalle.

Esta capacidad de procesar tantos datos y estructurarlos le da la posibilidad al corporate de auditar el 100% de las llamadas de manera automática. La capacidad de gestionar datos mucho mayor que otras soluciones de Speech Analytics es diferencial para cualquier software que automatiza auditorías de calidad.

Y todo ello sin mayor coste -todo lo contrario- y con menor esfuerzo de análisis y gestión por llamada. Además, al ampliar la muestra, automatizamos y hacemos más objetivo el proceso de evaluación y formación de agentes.

En el caso de las campañas de verificaciones de ventas, las plataformas basadas en este tipo de tecnología permiten incrementar los ingresos. No solo se automatiza el proceso y se consigue ser más ágil verificando ventas recién hechas, sino porque la muestra de análisis es del 100% de las llamadas. Este tipo de plataformas, basadas en la nube, son fundamentales para reducir los tiempos y el porcentaje de caída de ventas.

Desde un punto de vista de análisis, la IA Conversacional permite tener mucho detalle. Incluso ir llamada por llamada y agente por agente, entendiendo buenas prácticas y consiguiendo escalar las mejores de forma ágil y sencilla. Este tipo de plataformas flexibilizan y agilizan la gestión de toda la operación, ayudando a incrementar la productividad de los equipos. Y, por supuesto, personalizar tanto la gestión como el propio análisis de las llamadas, como decíamos más arriba.

¿Qué se está consiguiendo con la IA Conversacional?

Las compañías que están utilizando este tipo de tecnología han notado una mejoría significativa en sus procesos de venta y atención al cliente gracias a la sustitución de tareas manuales.

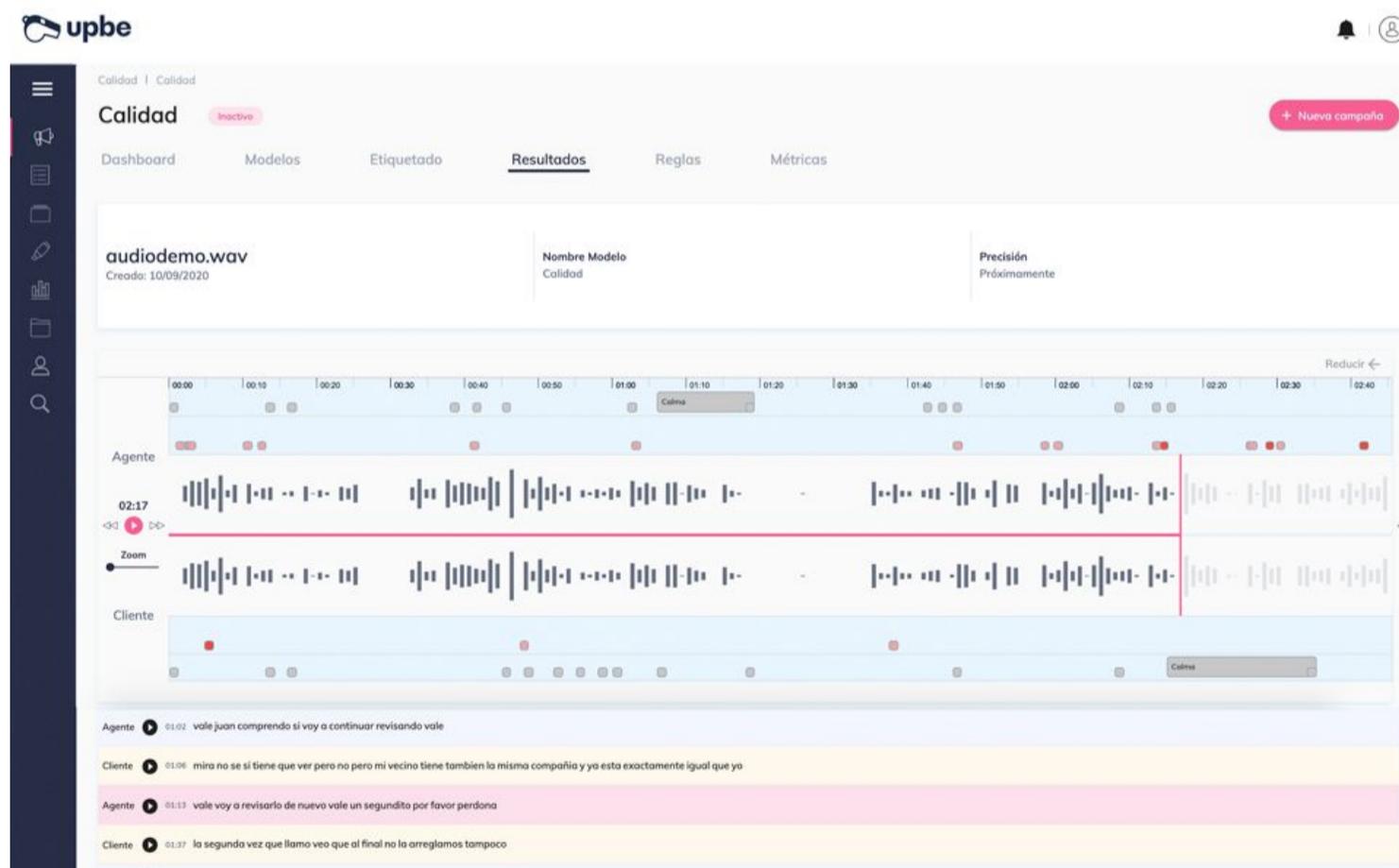
Estos no solo han logrado consumir menos recursos gracias a automatizar sus procesos, sino que además han conseguido incrementar las ventas gracias a un mayor conocimiento de los clientes. Hasta ahora hemos ayudado a clientes de sectores como telecomunicaciones, energía, seguros, y banca.

Si en tu operación tenéis la necesidad de elegir una herramienta nueva para el análisis de llamadas o si tu objetivo es cambiar tu solución on-premise por un software para automatizar auditorías de calidad o procesos de verificación de ventas, estos son algunos de los usos que las empresas hacen de IA Conversacional: mejora de procesos de recobro y reclamaciones, detección de incidencias y malas praxis, verificación de la calidad de las llamadas y realización de auditorías automáticas, mejora de los ratios de conversión de venta telefónica o la identificación de motivos de llamada y atributos de impacto de negocio.

¿Cuál es el impacto?

Hay varios casos de éxito e indicadores que avalan el éxito de la IA Conversacional. Al final, los casos de negocio tienen que salir, porque invertir en tecnología, sobre todo en categorías nuevas, conlleva inversión de tiempo, recursos y también emocional.

Analícemoslos en detalle.



Caso de éxito #1: Análisis del proceso de atención al cliente [Sector Telecomunicaciones]

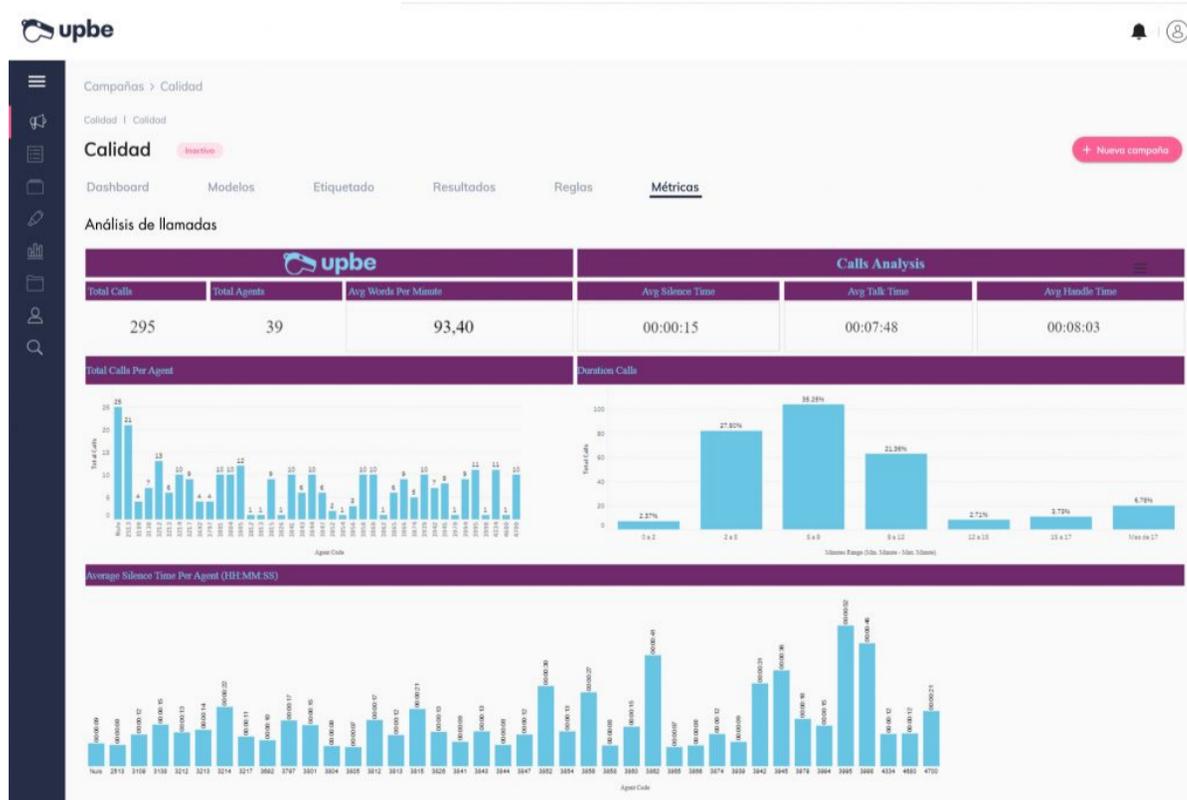
Ayudamos a una compañía del sector de las telecomunicaciones en varios aspectos:

- Identificación de los motivos de llamada y atributos de impacto de negocio
- Realización de auditorías automáticas del servicio de atención al cliente para la automatización de las tareas realizadas por la plantilla del departamento de calidad.
- Realización de auditorías automáticas del servicio de retención con el mismo objetivo de automatizar sus tareas.

Para la realización de las auditorías automáticas del servicio de atención al cliente, se procesaron un total de 50.000 llamadas al mes, es decir, un total de 336.330 minutos al mes. Para el departamento de retención se procesaron un total de 9.000 llamadas al mes (84.436 minutos al mes).

Resultados:

- Se logró reducir en un 20% el número de auditores dedicados al departamento de atención al cliente. El impacto de este trabajo llevó a reducir los costes de estructura en total en un 70%.
- Se consiguió automatizar el 100% del proceso con los datos internos de la propia compañía.
- En cuanto al departamento de retención, también se redujo el número de auditores. Gracias a ello, se logró objetivizar el impacto del departamento de retención.
- Además, se pudo identificar los motivos de baja de los clientes.



Caso de éxito #2: Control de procesos de atención al cliente [Sector Telecomunicaciones]

Esta compañía, también perteneciente al sector de telecomunicaciones, nos solicitó ayuda para el control de los siguientes procesos:

- Atención al cliente en llamadas entrantes según sus estándares de calidad.
- Procesos de recobros en llamadas entrantes y salientes.
- Reclamaciones recibidas a atención al cliente.
- Llamadas salientes de resolución de tickets enviados por clientes.
- Procesos de incidencias en llamadas entrantes y salientes (según sus estándares de calidad).

Para la realización de esta trabajo, fueron procesados un total de 155.760 minutos al mes entre todas las campañas, es decir, el 20% de todas las llamadas atendidas.

Resultados:

- El número de detractores se vio disminuído en un 3% y las rellamadas se redujeron en un 2,3% en 6 meses.
- Se logró incrementar en un 10% la fidelización de posibles bajas.
- La conversión del recobró se vio incrementada en un 8%.
- Las reclamaciones oficiales disminuyeron en un 31% en 2 meses y en un 9% las llamadas mal transferidas en 1 mes.

Caso de éxito #3: Automatización del servicio de venta telefónica [Sector Telecomunicaciones]

Upbe realizó el servicio de mejora de conversión en venta telefónica cuyo cliente final es una de las principales operadoras de telecomunicaciones en Argentina.

La campaña tenía como objetivo fundamental automatizar su proceso de verificación de calidad de las ventas, así como definir buenas prácticas y el análisis de las no ventas que mejoren la conversión en venta telefónica.

Se procesaron un total de 20.000 llamadas de ventas y no ventas verificadas al mes.

Resultados:

- El ratio de conversión en venta telefónica incrementó en un 4%.
- También incrementó en un 4% el ratio de ventas/hora.
- La tasa de error se redujo en un 19%.
- Más de un 90% del total de las ventas monitorizadas fueron procesadas.
- Los atributos de calidad mejoraron en un 23%.
- Se logró reducir los costes por BO en un 25%.
- Se logró aumentar la eficiencia de los ratios de estructura de un 30%.

¡Gracias!

