

# Evaluando la calidad de las llamadas en un call center de telecomunicaciones

---

Cómo superar los desafíos en la evaluación de calidad de las llamadas gracias a la IA



# Índice

---

1. Introducción
2. ¿Qué significa calidad en el call center?
3. Métodos para evaluar la calidad de las llamadas
4. Desafíos en la evaluación de la calidad de las llamadas
5. ¿Cómo superar los desafíos en la evaluación de calidad de las llamadas gracias a la IA
6. Caso de éxito: Mejora del proceso de auditorías de calidad con Upbe en el sector de las telecomunicaciones

## Introducción

La industria de las telecomunicaciones ha tenido que adaptarse rápidamente al avance tecnológico de los últimos años. Desde la **inversión en infraestructuras como la red 5G y el ecosistema IoT**, las telecomunicaciones se encuentran en un campo de batalla constante. Un pilar fundamental en este sector es el servicio al cliente, donde los call centers desempeñan un papel vital en la interacción con los clientes con el objetivo de obtener una comprensión profunda de las necesidades del cliente y retener una base de clientes en constante cambio.

Mientras que los gigantes de las telecomunicaciones se centran en la investigación y el desarrollo para implementar tecnologías de vanguardia, confían en centros de llamadas subcontratados para manejar las interacciones con los clientes, liberándose así de actividades secundarias pero esenciales. Sin embargo, estos call centers también se enfrentan a desafíos propios, desde la **disminución de la satisfacción del cliente** hasta el creciente **coste de adquisición de usuarios** y la caza furtiva de estos por parte de competidores.

En este entorno complejo y desafiante, la calidad de las llamadas en los call centers de telecomunicaciones es vital para mantener la satisfacción del cliente y minimizar la rotación. Las organizaciones deben tener como prioridad el **análisis constante y la mejora de la calidad** de sus llamadas. No obstante, muchas de estas tareas aún se realizan **manualmente**, lo que genera ineficiencias y un elevado coste de oportunidad debido a la ausencia de procesos automatizados. La implementación de la automatización en el análisis de la calidad de las llamadas puede brindar a las organizaciones una significativa ventaja, permitiendo potencialmente una **reducción en los costes de estructura de hasta un 70%**.

En este documento, exploraremos cómo evaluar la calidad de las llamadas en un call center de telecomunicaciones, proporcionando una visión más clara de los desafíos y soluciones disponibles para mejorar la interacción con los clientes y, en última instancia, su satisfacción.

## ¿Qué significa calidad en el call center?

La calidad en un call center no se limita a la señal de la llamada, sino que abarca aspectos como **el tiempo de respuesta, la habilidad del agente para resolver problemas, su cortesía y la satisfacción general del cliente**. Además de métricas como el **FCR** y el **AHT**, es importante considerar indicadores relevantes para el tipo de producto o servicio que se ofrece.

Definir la calidad en un call center no es una tarea fácil, ya que implica varios elementos clave. Desde Upbe creemos que la calidad en un call center se refiere a la capacidad de tener procesos eficientes y productivos que generen impactos positivos en la satisfacción del cliente. Esto implica reducir al mínimo las esperas, adaptar los mensajes y acciones según las necesidades del cliente, y contar con agentes bien formados, implicados y comprometidos con brindar la mejor atención. En definitiva, la calidad se centra en proporcionar una experiencia satisfactoria y personalizada para los clientes.



## Métodos para evaluar la calidad de las llamadas

El agente del centro de llamadas es el núcleo de cualquier call center. Dado que son los más involucrados en las interacciones con los clientes, su desempeño afecta directamente la experiencia del cliente. Dada esta importancia, es crucial hacer un seguimiento de su productividad.

Existen varias herramientas y técnicas para evaluar el desempeño de los agentes y, en consecuencia, la calidad de las llamadas en un call center, incluyendo:



## Desafíos en la evaluación de la calidad de las llamadas

La evaluación de la calidad de las llamadas puede presentar algunos desafíos, como por ejemplo:

### Muestras poco representativas

Muchos centros se ven desafiados al escoger una muestra representativa de interacciones para su evaluación. La **selección manual y aleatoria de llamadas** puede ser restringida y sesgada, sin ofrecer una visión holística del rendimiento de los agentes.

### Transcripciones defectuosas

El análisis de conversaciones puede enfrentar el desafío de transcripciones defectuosas que contienen **palabras parciales y no reflejan el habla natural de las personas**. Estas transcripciones fonéticas dificultan la comprensión de la conversación en su totalidad y carecen de contexto. Aunque se pueden captar palabras clave, no proporcionan una visión clara de lo que está funcionando bien o mal en la experiencia del cliente.

Es importante buscar **soluciones de análisis de conversaciones** que ofrezcan transcripciones precisas y contextualizadas para obtener una comprensión más completa de las interacciones y mejorar la experiencia del cliente.

### El tono

El tono no ofrece detalles específicos ni **contexto**, solo indica el estado emocional en ese momento, sin brindar información más amplia sobre la situación. Es importante complementar el análisis del tono con otras herramientas y métricas para obtener una comprensión más completa de la experiencia del cliente.

### Falsos positivos y negativos

El análisis de conversaciones de clientes se enfrenta al desafío de los falsos positivos y los falsos negativos. Estos son resultados que pueden afectar significativamente los resultados al detectar **palabras clave de manera incorrecta**.

## ¿Cómo superar los desafíos en la evaluación de calidad de las llamadas gracias a la IA?

Para solucionar la limitación muestral, es esencial **grabar y supervisar el 100% de las llamadas** utilizando un sistema de análisis de voz automatizado que clasifique y filtre las conversaciones de manera eficiente. Este enfoque libera a los agentes y gerentes de procesos laboriosos, proporciona una visión total de la calidad de las llamadas y asegura que las decisiones se tomen basándose en datos objetivos en lugar de observaciones subjetivas, potenciando las conversaciones y la efectividad en toda la organización.

Un primer paso para superar los desafíos en la evaluación de calidad de las llamadas gracias a la IA es utilizar la **tecnología ASR (Automatic Speech Recognition)**. Esta tecnología reemplaza las transcripciones defectuosas al proporcionar transcripciones completas y utilizar inteligencia artificial para llenar los vacíos de la transcripción fonética. La transcripción ASR permite descubrir problemas en las conversaciones y obtener conocimientos más amplios.

En segundo lugar, es importante utilizar un **motor de transcripción específicamente desarrollado para el entorno del call center**, como el ofrecido por **Upbe**. Este motor comprende la complejidad de las llamadas en un call center, lo que mejora la calidad y precisión de las transcripciones.

En tercer lugar, puesto que el tono por sí solo no proporciona suficiente contexto, los modelos de IA se centran en detectar el contexto oculto en las emociones subyacentes a lo largo de la conversación. Upbe es capaz de colocar las **percepciones de tono en un contexto más amplio**, brindando información sobre por qué el cliente está molesto y qué está haciendo o no haciendo el agente para solucionarlo. Este tipo de conocimiento es fundamental para tomar decisiones comerciales informadas.

Por último, es importante utilizar **categorías basadas en el aprendizaje automático**. Estas categorías agrupan frases y enunciados que representan el mismo concepto, y constantemente se enriquecen con información relevante. Es fundamental dedicar tiempo a auditar estas categorías para garantizar la precisión y eliminar los falsos positivos y los falsos negativos.

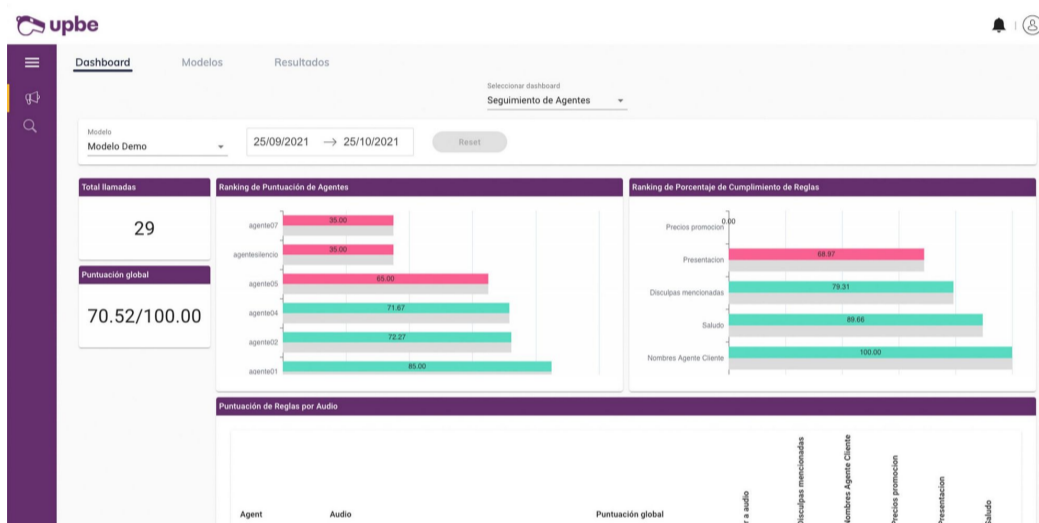


## Caso de éxito: Mejora del proceso de auditorías de calidad en el sector de las telecomunicaciones

Hemos identificado una oportunidad de mejora significativa en el ámbito de las auditorías de calidad de un cliente en el sector de las telecomunicaciones.

### Objetivo:

Nuestro objetivo principal ha sido **aumentar la eficiencia de este proceso y reducir el tiempo dedicado a las auditorías**. Para lograrlo, hemos implementado la tecnología de Upbe, que nos ha permitido optimizar el flujo de trabajo de las auditorías.



### Proceso:

1. Configuramos una **plantilla de calidad en Upbe**, donde definimos los criterios de evaluación y establecemos los elementos y reglas que consideramos fundamentales para nuestros clientes.
2. Tras la **descarga y procesamiento automático de las llamadas**, Upbe unifica varias grabaciones en una sola, para identificar y categorizar automáticamente los patrones de lenguaje y la comunicación paraverbal para determinar el estado emocional del interlocutor.
3. Este **análisis integrado** permite una interpretación completa y precisa de las llamadas telefónicas, mejorando la gestión y la toma de decisiones.
4. Al ser una **plataforma de autoservicio fácil de usar**, las personas sin conocimientos técnicos pueden hacer una gestión directa y simplificada de las campañas.



## Caso de éxito: Mejora del proceso de auditorías de calidad en el sector de las telecomunicaciones

### Resultado:

Gracias a la incorporación de Upbe en las auditorías de calidad, logramos una reducción considerable en el tiempo dedicado a la auditoría. Ahora, cada llamada se audita en mucho menos tiempo, lo que ha resultado en una **disminución del tiempo invertido en cada auditoría de más del 50%**. Este logro ha permitido que el tiempo dedicado a las auditorías de calidad se reduzca aproximadamente a la mitad de horas semanales en comparación con la situación anterior.

Este enfoque **facilita la escalabilidad**: se puede reproducir en múltiples campañas y supone que personas con experiencia dejen de dedicar una cantidad enorme de tiempo a tareas manuales de bajo valor y dejen de estar secuestrados revisando llamadas sin significancia estadística y puntuando a agentes. Los auditores pueden destinar ese tiempo liberado a realizar otras labores, como:

- Explotar los datos de manera efectiva para identificar y activar palancas para mejorar los indicadores clave de rendimiento
- Proporcionar feedback y formar a los agentes
- Identificar buenos y malos desempeños y escalar buenas prácticas
- Asumir un papel de liderazgo en la toma de decisiones y la implementación de mejoras

Esto implica un ahorro significativo en los costes de estructura de la organización, que **en empresas del mismo sector han llegado a suponer hasta un 70%**.

La evaluación de la calidad de las llamadas es crucial para mejorar el servicio al cliente en un call center de telecomunicaciones. Gracias al análisis de llamadas impulsado por IA, los call centers pueden aumentar la satisfacción del cliente y mejorar su rendimiento general.

**¿Quieres conocer más sobre cómo mejorar la calidad de las llamadas en tu call center de telecomunicaciones?  
Contáctanos y descubre cómo podemos ayudarte.**

# ¡Gracias!

---

Más información en [upbe.ai](https://upbe.ai)

