

Optimizar las auditorías de calidad en el sector energético a través del análisis de voz

Cómo la automatización puede desempeñar un papel clave en la auditoría de calidad de llamadas



Índice

1. Introducción
2. Principales desafíos de las auditorías de calidad en el sector energético
3. Beneficios de la automatización en la auditoría de calidad de llamadas
4. Caso de éxito: Elaboración de un ranking de tus proveedores de manera ágil y objetiva

Introducción

Las empresas de energía se enfrentan a desafíos constantes, como los cambios normativos. La digitalización y la automatización ofrecen oportunidades para hacer frente a estos desafíos y crear modelos de negocio rentables en la industria energética.

Las empresas energéticas cumplen con una amplia gama de **regulaciones y políticas energéticas**. También se enfrentan a las mismas demandas que cualquier otra industria, con la presión de **transformar digitalmente sus modelos de negocio** para adaptarse mejor a los cambios y brindar el mismo nivel de servicio al cliente ofrecido por compañías enfocadas en el consumidor.

La automatización de las auditorías de calidad de llamadas puede mejorar la eficiencia y garantizar el cumplimiento, especialmente en un contexto económico tan frágil como el actual. Al utilizar el análisis de voz, las empresas pueden identificar problemas y necesidades de los clientes, mejorar la seguridad y aumentar la rentabilidad. De hecho, McKinsey informa que el análisis avanzado no solo puede mejorar la seguridad y aumentar la satisfacción de clientes y empleados, sino también **aumentar la rentabilidad de las empresas de un 5% a un 10%**.

En este artículo, descubriremos cómo la automatización puede desempeñar un papel clave en la auditoría de calidad de llamadas y cómo el análisis de voz, junto con el socio tecnológico adecuado, puede ayudar a las empresas de energía a aprovechar sus centros de llamadas para escuchar la voz del cliente, mejorar el rendimiento del agente y proporcionar servicios en un mundo en constante cambio.

Principales desafíos de las auditorías de calidad en el sector energético

Cumplimiento de las normativas

Las empresas de servicios energéticos están sujetas a **diferentes niveles de regulación**, comisiones estatales y municipales, sin olvidarnos de las regulaciones específicas para el uso de centros de llamadas en la industria. Cumplir con estas regulaciones es crucial para evitar multas y sanciones, y mantener altos estándares de atención al cliente es fundamental para obtener buenas puntuaciones de satisfacción del cliente. Los clientes esperan comunicaciones actualizadas, pagos de facturas fáciles y acceso a tecnologías y servicios avanzados.

Falta de escalabilidad

La falta de escalabilidad es un problema que enfrentan los centros de llamadas de las empresas de servicios públicos al monitorear y evaluar manualmente las llamadas. Debido al volumen masivo de interacciones que los agentes manejan, **resulta prácticamente imposible escuchar todas las llamadas de manera individual**. Esto lleva a la necesidad de utilizar muestras aleatorias, lo que aumenta el riesgo de pasar por alto problemas emergentes y no obtener una imagen completa de la calidad del servicio.

Sesgo subjetivo

Debido a la limitada capacidad de escuchar un número limitado de llamadas por agente, los supervisores pueden captar a los agentes en llamadas particularmente buenas o malas, lo que lleva a una comprensión sesgada de su desempeño. Además, diferentes supervisores pueden interpretar el mismo problema de manera diferente, lo que resulta en evaluaciones subjetivas y falta de consistencia en la identificación y abordaje de los problemas. Este sesgo subjetivo puede afectar negativamente la calidad del servicio, la retención de agentes y la toma de decisiones estratégicas.

Altos costes operativos

Los gerentes deben invertir una cantidad considerable de tiempo y recursos para escuchar y evaluar manualmente las llamadas seleccionadas. Estos altos costes operativos no solo implican una inversión significativa en tiempo y personal, sino que también pueden llevar a un uso ineficiente de los recursos disponibles.

Beneficios de la automatización en la auditoría de calidad de llamadas

Afortunadamente, el sector energético tiene una guía confiable para navegar por este terreno cambiante: la voz del cliente. Al buscar, categorizar y puntuar automáticamente cada conversación de los agentes, el análisis de voz permite a los centros de llamadas no solo hablar con los clientes, sino también escucharlos y comprenderlos.

Así, Las soluciones de análisis de voz y puntuación de llamadas ofrecen a los call center las herramientas para establecer una relación colaborativa y positiva con los clientes, obteniendo poderosas ventajas:

1. Ahorro de tiempo y recursos

La automatización del proceso de auditoría ofrece beneficios significativos, especialmente en términos de eficiencia. Al **eliminar actividades manuales** y llevarlas a plataformas digitales, se liberan recursos para enfocarse en tareas de mayor valor, evitando la contratación de personal adicional.

2. Aplicación de criterios de evaluación predefinidos y objetivos

El análisis basado en datos y la optimización de procesos son fundamentales para lograr una mayor eficiencia, productividad y excelencia en los procesos. Mediante el **uso de datos en tiempo real**, es posible identificar interrupciones y posibles sugerencias de mejora. Estos insights permiten optimizar los procesos, implementar mejoras y tomar decisiones informadas para garantizar un funcionamiento eficiente y efectivo del call center.

3. Precisión en la evaluación de las llamadas

La recopilación de información en el proceso de auditoría puede ser un proceso laborioso y que requiere mucho tiempo. Sin embargo, el uso de una plataforma de automatización permite **integrar datos de diversas fuentes y proporcionar una visión completa**, evitando la pérdida de información.

La automatización ha agilizado el aspecto administrativo del proceso, recopilando información de distintos sistemas y presentándola de manera organizada para que los auditores puedan realizar sus tareas de manera más eficiente.

4. Manejo de grandes volúmenes de información de manera eficiente

Antes de automatizar cualquier proceso, es crucial mapearlo para obtener visibilidad y comprender cómo se lleva a cabo. Esto proporciona a las empresas una idea clara de los procesos y puede revelar información comercial valiosa. Al unir fuentes de datos y crear un portal centralizado, es posible revisar y optimizar los procesos, lo que resulta en **ahorros anuales significativos y un mejor registro de auditoría**.

La automatización de procesos y la gestión del flujo de trabajo son impulsores clave para la transformación digital, permitiendo identificar oportunidades de automatización y convertir tareas repetitivas en tareas realizadas por bots o softwares.

5. Identificación rápida de áreas de mejora en el servicio al cliente

Al mapear y automatizar los procesos a través de una plataforma centralizada, se captura automáticamente toda la información, asegurando una **auditoría completa y garantizando el cumplimiento**. Al modelar y analizar los procesos, se identifican cuellos de botella y ahorros potenciales, y se establece una gestión sólida de gobierno, riesgo y cumplimiento para garantizar la transparencia y el cumplimiento legal, incluyendo los estándares de la industria.

6. Aplicación del cumplimiento normativo

Mediante el análisis de voz, se pueden identificar llamadas en las que los agentes no siguen los guiones, realizan llamadas fuera de horario o utilizan lenguaje inapropiado. Además, se pueden detectar brechas en el **cumplimiento de políticas y estándares de eficiencia energética**, así como identificar posibles riesgos de seguridad. Además, las grabaciones de llamadas pueden ser utilizadas como evidencia en disputas legales y audiencias de cumplimiento normativo, ahorrando tiempo y gastos en estos procesos.

7. Mejora del rendimiento del agente

Implementar soluciones automatizadas de monitoreo y evaluación de llamadas permiten una **evaluación objetiva y consistente del desempeño de los agentes**, lo que facilita la retroalimentación precisa y la identificación de áreas de mejora. Los informes automáticos de puntuación de calidad ayudan a los gerentes a enfocar la capacitación y el coaching, compartiendo mejores prácticas y reteniendo a los agentes. Evidentemente, invertir en la experiencia del empleado tiene un impacto positivo en los resultados financieros de las empresas.

8. Ganancias en el resto de departamentos

Compartir los datos capturados y analizados a través de una solución de análisis de voz y puntuación de llamadas en toda la organización brinda numerosos beneficios a diferentes departamentos. Estos datos permiten identificar patrones, tendencias y conexiones, lo que ayuda a realizar **mejoras operativas y mitigar riesgos comerciales**.

Estos conocimientos son valiosos para los clientes, ya que se pueden identificar problemas comunes y mejorar los procedimientos para una resolución más rápida. El análisis de datos también puede revelar el nivel de interés de los clientes en nuevas tecnologías, lo que puede inspirar el desarrollo de otros servicios, lo que permite impulsar campañas de inscripción y aumentar la satisfacción del cliente.

Elige la solución de análisis de voz adecuada para tu negocio



Utilizando **Upbe**, el sector energético puede desarrollar auditorías de calidad de forma automática obteniendo eficiencia de costes, mayor productividad en tus equipos y una mejora en la atención al cliente. Con su tecnología de análisis de voz, podrás evitar procesos manuales y auditar un mayor volumen de llamadas.

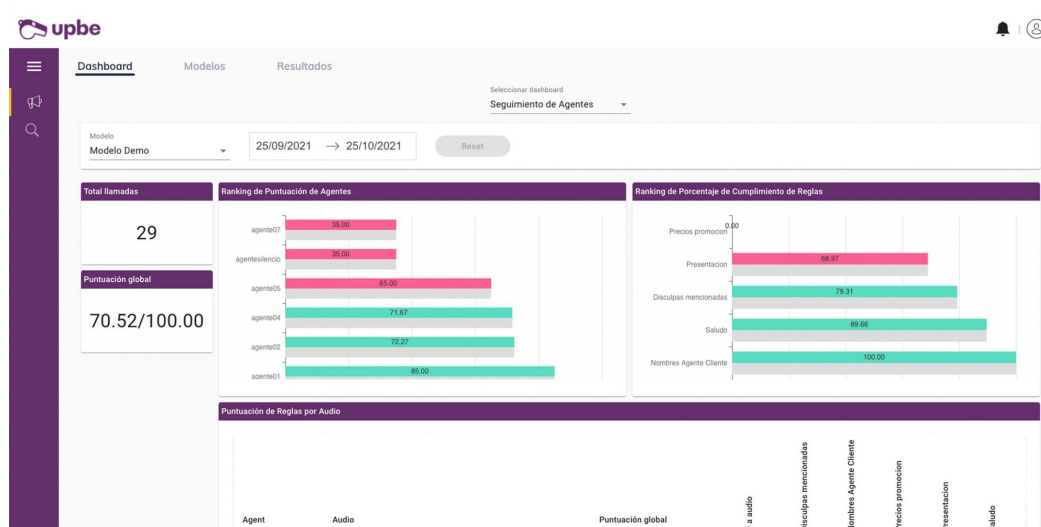
Upbe identifica más de **60 categorías en las llamadas y genera puntuaciones automáticas** sobre las interacciones entre agentes y clientes. Su tecnología de transcripción de voz a texto es la más precisa en español, y su sistema de puntuación utiliza inteligencia artificial para calcular la calidad de las conversaciones.

Con Upbe, podrás mejorar la satisfacción del cliente al medirla en cada llamada y obtener información clave para realizar mejoras en tus productos y servicios. También podrás mejorar tus campañas de venta y marketing al analizar las acciones comerciales telefónicas e identificar patrones de éxito. Además, Upbe te ayuda en la **retención y fidelización de clientes** al anticipar posibles bajas y permitirte tomar medidas proactivas.

Caso de éxito: Elaboración de un ranking de tus proveedores de manera ágil y objetiva

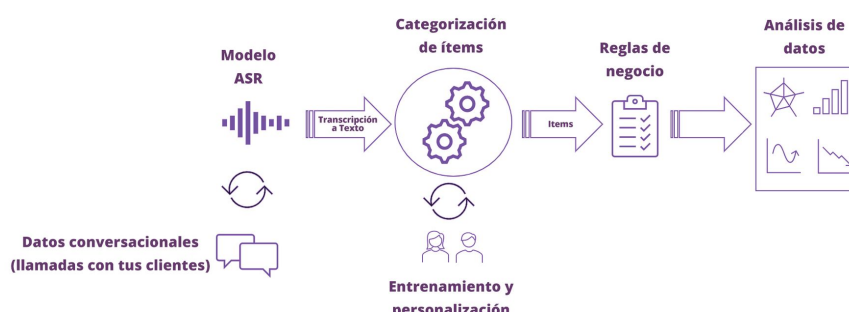
Objetivo:

El objetivo de nuestro cliente era comprender la **calidad del servicio de ventas y su impacto en el negocio**. Para ello, se buscaba configurar elementos específicos en la plantilla de análisis de calidad y automatizar las auditorías para tener un control exhaustivo sobre situaciones como fraude, reclamaciones, malas y buenas prácticas. El propósito era evolucionar el modelo de gestión de llamadas y obtener un conocimiento profundo de los clientes y la competencia, promoviendo ventas efectivas y aplicando palancas de conversión en los casos de no venta.



Proceso:

Con este fin, se realizó un análisis de una muestra aleatoria de casi **1.000 ventas llevadas a cabo por los proveedores de telemarketing**. Se identificó una falta de homogeneidad en la presentación de las ventas, por lo que el primer paso fue unificar toda la información en un único archivo. Posteriormente, se realizaron ajustes en algunos elementos de calidad de la plantilla existente para mejorar su eficacia. Con ello se logró armonizar la gestión de la información y mejorar la calidad del análisis del ranking de proveedores.



Resultados:

- **Medición objetiva y análisis exhaustivo de la experiencia del cliente en función de los diferentes proveedores:** Gracias a la obtención de información objetiva de aspectos como el porcentaje de silencios, el Tiempo Medio de Operación (TMO) y otras métricas relevantes para medir la calidad.
- **Automatización del análisis de calidad:** Se reemplazó un proceso manual, limitado y subjetivo, por información más amplia y relevante que permitió implementar palancas de mejora.
- **Análisis del servicio acorde a los clientes:** Adicionalmente, se realizó un análisis para comprender la opinión de los clientes sobre el servicio y la marca de nuestro cliente, lo que proporcionó información valiosa para futuras mejoras.

En conclusión, gracias a la automatización del análisis de la calidad y el cumplimiento del proceso de ventas, finalmente se logró establecer un ranking de proveedores basado en datos objetivos

Con este enfoque automatizado en la realización de auditorías de calidad de llamadas, las empresas pueden adquirir una mayor agilidad para probar nuevas ideas, productos y servicios, tomando decisiones basadas en datos objetivos y completos.

¿Quieres mejorar cómo analizas la calidad de las llamadas en tu call center?

Escríbenos para obtener más información sobre cómo Upbe puede ayudarte a mejorar tu negocio.



¡Gracias!

Más información en upbe.ai

