



transforma la gestión de la información

Estructuración de documentos de voz en la Gestión de Clientes

Wladimiro Navarro

Director General

IPSA Soluciones de Convergencia

Madrid, 12 de noviembre de 2008

Agenda

- IPSA Soluciones de Convergencia
- Experiencia de procesamiento de documentos aplicado a grabaciones de VOZ
- Importancia del documento audio-visual en los Call Centers
- Nuevas necesidades / Integración en la empresa
- Problemática de la gestión de documentos audio-visuales
- Integración de los documentos audio-visuales en el negocio
- Aspectos a considerar en el procesamiento masivo de grabaciones



IPSA Soluciones de Convergencia

Grupo IPSA

... es un grupo empresarial español, con más de 300 empleados, que desarrolla soluciones software para la captura y gestión automática de los datos contenidos en documentos y conversaciones de voz.

... basa su estrategia en el desarrollo de tecnología propia, en la permanente transferencia de conocimientos entre compañías y en su dimensión internacional.

... con presencia en España y Latinoamérica

IPSA Soluciones de Convergencia

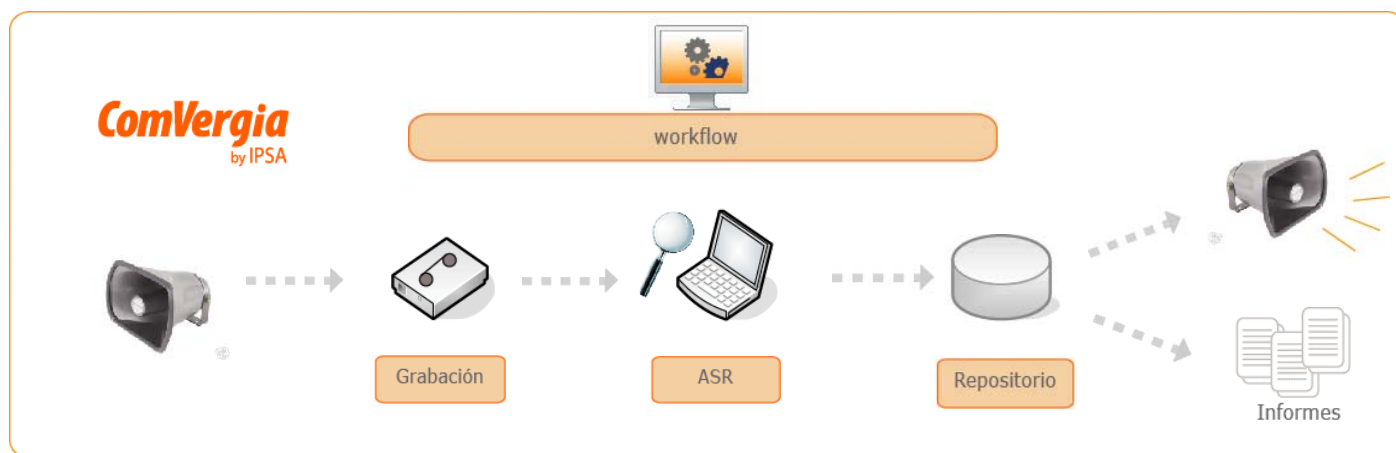
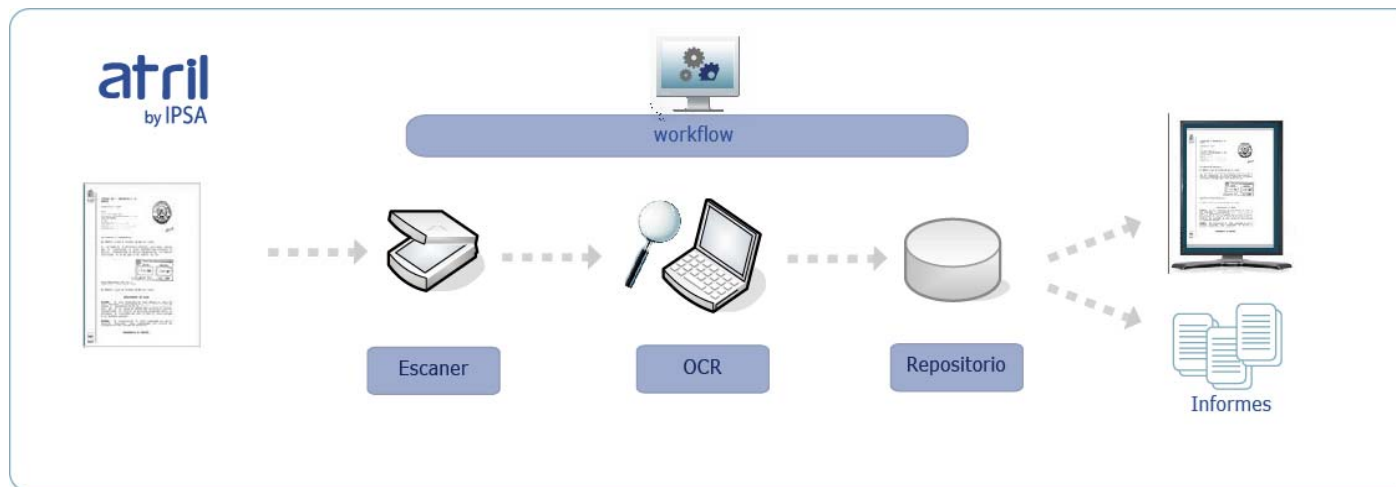
... es un acompañia del Grupo IPSA

... con origen en Concentronic

... especializada en ingeniería, diseño, consultaría, desarrollo, integración, implantación y soporte de soluciones, para mejorar los procesos de negocio, aplicando la convergencia de las tecnologías

... proveedora de soluciones de Call y Contact Center

Experiencia de procesamiento de documentos aplicado a grabaciones de voz



Importancia del documento audio-visual en los Call Centers

- **Ayer** Grabación limitada y acotada para respaldo de seguridad y calidad, con acceso restringido a los departamentos de Calidad y Seguridad de la compañía, enfocándose en :
 - Copia de las conversaciones para resolver discrepancias
 - Gestión del Control de Calidad
- **Hoy** Documentos del 'Expediente de Cliente', con acceso restringido y protegido, con información válida para la mayoría de los departamentos de la compañía, enfocándose en:
 - Documentos conteniendo Contratos y Negociaciones de Clientes
 - Documentos de apoyo al gestor CRM de la compañía
 - Análisis de contenidos mediante tecnologías de tratamiento del habla
 - Fuente de información para análisis del negocio

Nuevas necesidades / Integración en la empresa

- Los documentos audio-visuales, como elementos integrantes del expediente del cliente, deben ser accesibles por los diferentes departamentos de negocio de la empresa.
- Son documentos privados con información sensible y a los cuales se le debe aplicar el cumplimiento de la LOPD
- Su accesibilidad debe cumplir con las políticas de seguridad establecidas en la entidad
- Deben adaptarse para aplicar automáticamente el flujo de tareas y procesos 'por lotes' para la explotación de los mismos por el back-office
- Su contenido debe estar protegido contra posibles manipulaciones que cambie sus propiedades o su información
- Registro y seguimiento de la manipulación realizada sobre cada grabación
- Debe estar estructurado y gestionado conjuntamente con la información de negocio de la compañía
- Son fuente de información valiosa para los sistemas de análisis y seguimiento del negocio

Problemática de la gestión de documentos audio-visuales

- **Varios son los factores a considerar en TI para la gestión de documentos audiovisuales:**
 - Necesidad de su incorporación, en tiempo real, al ‘desktop’ de los agentes de los Call Centers e integrado con el gestor CRM
 - Tratamientos masivos, de información digitalizada, con requerimientos superiores a las gestiones razonables de las Bases de Datos convencionales y de los sistemas de almacenamiento ‘on-line’
 - Alta especialización y baja difusión de herramientas de tratamiento de los documentos audio-visuales
 - Gestor de tareas y procesos automatizados, enfocados a tratamiento masivo de documentos audio-visuales, debido al elevado número de documentos producidos diariamente en los Call & Contact Centers.

Integración de los documentos audio-visuales en el negocio

- **Debido a la importancia del contenido de los documentos audio-visuales dentro del negocio de la compañía, su integración se encuentra aconsejable en las áreas de:**
 - Call Center de la compañía incorporando en tiempo real el acceso directo a estos documentos desde el 'Desktop' de los puestos de agente
 - Sección de Organización, para poder controlar y gestionar los parámetros de Calidad y Nivel de Servicio proporcionados por los diferentes estamentos
 - Departamento de Marketing para estudios preliminares de mercado y competencia, en base a los contenidos de los diálogos entre agentes y los clientes del Call Center
 - Grupo de Gerencia de la entidad para conocer las desviaciones y tendencias del mercado frente a los objetivos de negocio marcados
 - En Comercial y en Posventa como apoyo para mejorar el servicio prestado a los clientes gracias a un conocimiento más profundo de las interacciones con ellos.

Aspectos a considerar en el procesamiento masivo de grabaciones

Repositorio:

- **Estructuración** física y lógica de todos los medios que conforman la plataforma de almacenamiento basada en parámetros de negocio.
- **Almacenar** las grabaciones y sus datos asociados conforme a la estructuración definida.
- **Gestionar el acceso** a las grabaciones registradas según los permisos de cada usuario.
- **Integridad** y consistencia de las grabaciones y datos asociados registrados.



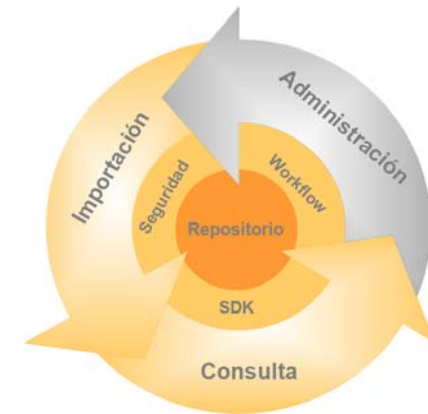
Importación:

- Identifica Grabaciones externas pendientes de importar al repositorio.
- Incorpora las grabaciones, desde su fuente de grabación, anexando los datos de negocio.
- Convierte el formato y el tipo de compresión de la grabación a los estándar del repositorio.
- Firma Digital de las grabaciones incorporadas para su certificación posterior.

Aspectos a considerar en el procesamiento masivo de grabaciones

Administración:

- Configuración de los diferentes servidores que conforman la plataforma hardware de la solución.
- Programación de los servicios que deben correr en cada uno de los servidores de la plataforma.
- Mantenimiento de los sistemas de almacenamiento e indexación del repositorio de la solución.
- Supervisión de las diferentes tareas periódicas de explotación de la plataforma.
- Monitorización del estado global de los usuarios y procesos del sistema.



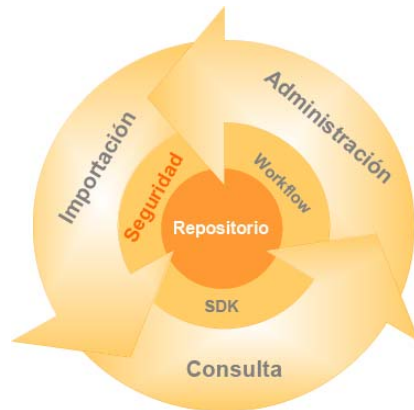
Consulta WEB:

- Definir, seleccionar y visualizar los diferentes datos de grabaciones almacenadas dentro de la solución. ComVergia® v2.0 en base a los datos de negocio asociados a las mismas.
- Impresión y/o Descarga de listas de selección e informes.
- Reproducción de las grabaciones seleccionadas en la última consulta en función del nivel de acceso.
- Descarga de las grabaciones seleccionadas en la última consulta en función del nivel de acceso.

Aspectos a considerar en el procesamiento masivo de grabaciones

SDK:

- Librerías con API's para la integración de desarrollos en C++, aplicaciones .net, entornos de clases java o servicios WEB SOAP para entornos SOA.
- Funciones de acceso a los objetos del repositorio ComVergia® v2.0 en función de los niveles de seguridad definidos y establecidos por el administrador del sistema.
- Librerías con funciones para la creación de actividades avanzadas dentro del Workflow del sistema.



www.ipso.es

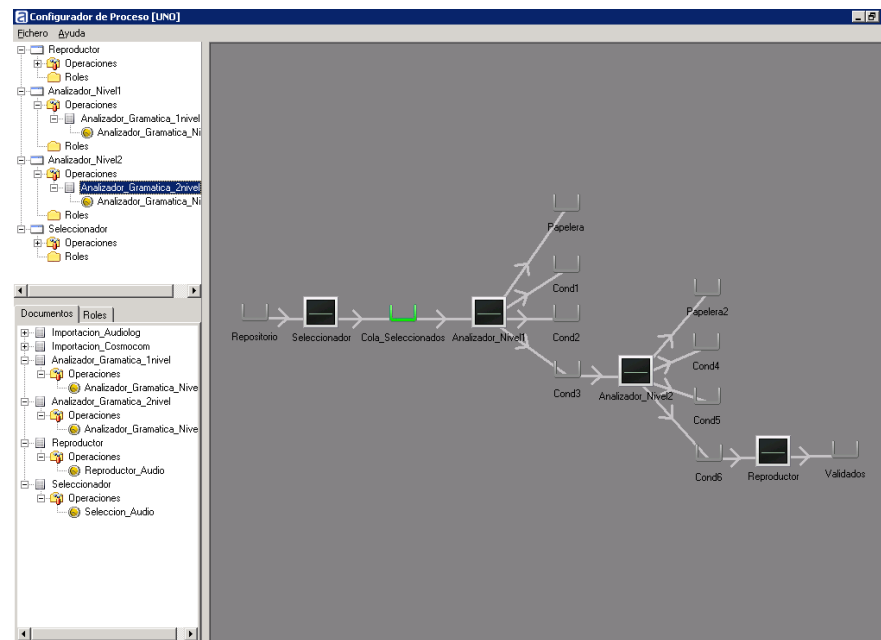
Seguridad:

- Identificación de usuarios y gestión de niveles de autorizaciones de acceso.
- Autenticación y autorización de acceso mediante la Firma digital de las grabaciones.
- Trazabilidad de usuarios y grabaciones.

Aspectos a considerar en el procesamiento masivo de grabaciones

Workflow:

- Coordina todas las actividades, automatizando y relacionando todos procesos de captura y consulta con los procesos de negocio asociados.
- Gestiona el secuenciamiento de los usuarios y los recursos para reali: las diferentes actividades.
- Gestiona el flujo de las grabaciones en su incorporación y en actividades posteriores.



Resumen

Las grabaciones existen

El soporte informático de su gestión esta experimentado

Las grabaciones contienen mucha información de negocio

La tecnología de tratamiento de voz ya está madura

Los modelos y las herramientas de explotación automatizada y eficiente del proceso está disponibles

¿Considera el momento de acometerlo?



transforma la gestión de la información

Gracias por su atención

IPSA Soluciones de Convergencia
Agustín de Foxá, 20
28036 Madrid (España)

t. (+34) 902 33 63 50
f. (+34) 902 33 63 97

www.ipsa.es