

Suite de Grabación de Llamadas y Gestión Automatizada de la Calidad





Razones clave para adoptar Enghouse QMS



- **Cumplimiento sin esfuerzo:**
Grabación e indexación completa para cumplir con normativas legales.
- **Mejora de interacciones:**
Evaluaciones discretas y sistemas de puntuación.
- **Integración fluida:**
Compatible con Microsoft Teams, admite canales de voz, video, texto y redes sociales.
- **Plataforma segura y escalable:**
Consolida datos de múltiples fuentes en una sola interfaz.
- **Compatibilidad universal:**
Funciona con todas las plataformas SIP PBX y UCaaS, ahora con soporte multi-inquilino.
- **Analíticas inteligentes:**
Detecta tendencias, evalúa riesgos y descubre oportunidades.

Lo que puedes esperar de Enghouse QMS (Quality Management Suite)



Grabación multicanal

Captura interacciones por voz, email, chat y otros canales para mejorar el servicio al cliente, mejorar la productividad, resolver conflictos, cumplir regulaciones y fortalecer la seguridad.



Gestión de calidad

Evaluación general de interacciones basada en palabras clave y requisitos específicos establecidos y definidos por nuestros clientes.



Evaluadores de entorno

Feedback en tiempo real sobre ruido, tono, interrupciones, dominancia y velocidad.



Evaluadores de frases

Monitorean la claridad y cumplimiento de scripts.



Transcripción

Convierte audio a texto con alta precisión en más de 30 idiomas y 40 dialectos. Identifica automáticamente al hablante.



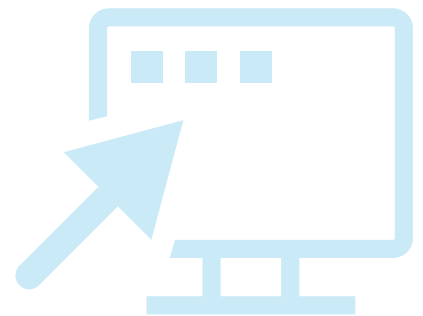
Analítica de texto

Extrae insights, detecta riesgos y revela oportunidades analizando interacciones transcritas y textuales.





Captura puntos de contacto en toda la experiencia del cliente



Los clientes exigen respuestas rápidas por diversos canales, mientras las organizaciones enfrentan regulaciones más estrictas. Gestionar bien la experiencia del cliente requiere un enfoque más integral que nunca.

Con herramientas de grabación omnicanal automáticas, puedes analizar la “voz del cliente” y tomar decisiones basadas en datos.

Principales beneficios de la grabación de llamadas, pantalla y texto de Enghouse



Multicanal

Con nuestra solución, puedes desarrollar una visión integral de las interacciones con tus clientes al combinar audio y video en una sola experiencia. Escucha lo que se dice durante la llamada y observa en simultáneo la actividad en el escritorio del agente, lo que te brinda un contexto completo de cada conversación. Los videos con captura sincronizada de voz y pantalla pueden exportarse para su análisis posterior, reproducirse cuando lo necesites e incluso adjuntarse a correos electrónicos o integrarse directamente en entradas del CRM, facilitando el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.



Grabación de llamada

Aprovecha el monitoreo en tiempo real y la reproducción histórica de llamadas telefónicas, ya sean internas, entrantes o salientes. Puedes grabar las interacciones bajo demanda, de forma continua o activarlas automáticamente según criterios configurables como fecha, hora, porcentaje de llamadas, rangos numéricos o identificación del llamante. Esta flexibilidad te permite adaptar la grabación a tus necesidades operativas y de cumplimiento.



Grabación de texto

Los contact centers ofrecen cada vez más canales para que los clientes puedan comunicarse con ellos. Desde correo electrónico, chat web y redes sociales, hasta mensajería instantánea y SMS, contamos con opciones de grabación para la mayoría de los métodos de comunicación basados en texto. Esto permite tener un registro completo y centralizado de todas las interacciones, sin importar el canal utilizado.

Grabación de pantalla

Puedes registrar toda la interacción entre el agente y el cliente grabando tanto la conversación como las actividades realizadas en el computador del agente. Puedes configurar perfiles personalizados según tus necesidades, ya sea para capturar la actividad durante toda la jornada laboral o únicamente mientras el usuario se encuentra en una llamada. Esto permite un monitoreo más completo y contextual del desempeño y la atención brindada.

Speech-to-text

Convierte grabaciones de audio en documentos de texto. La transcripción puede realizarse de forma automática según las políticas de grabación establecidas o iniciarse manualmente cuando sea necesario. El sistema ofrece soporte para más de 30 idiomas y 40 dialectos, con identificación automática de los interlocutores, lo que facilita el análisis y la comprensión de las conversaciones.



Analítica de textos

Todos los archivos de texto, ya sean transcripciones o grabaciones escritas, se indexan automáticamente y pueden buscarse mediante potentes opciones de búsqueda. Lo más relevante es que la analítica de texto funciona sobre ambos tipos de contenido, permitiendo una visión completa y unificada de los temas clave que surgen en las interacciones con los clientes, sin importar el canal utilizado.

Mejora del Desempeño del Contact Center



Nuestro sistema de Gestión de Calidad (QMS) es una herramienta sólida diseñada para potenciar el contact center mediante el monitoreo y la mejora continua de las interacciones críticas con los clientes. A través de un seguimiento detallado y evaluaciones estructuradas, QMS ayuda a identificar necesidades de formación, cuantificar la experiencia del cliente y elevar de forma constante la calidad del servicio.

Scorecards de Evaluación Personalizables

Adapta las plantillas de evaluación según los objetivos y procesos específicos de tu operación.

Evaluaciones Interactivas

Los agentes pueden revisar los resultados de sus interacciones, promoviendo la autoconciencia y el desarrollo profesional.

Evaluaciones Multimediales

Adjunta y revisa cualquier tipo de grabación (audio, video, pantalla) para analizar de manera efectiva las interacciones con los clientes.

Opciones de Puntuación Flexibles

Utiliza distintos métodos de evaluación como binario (Sí/No), escalas numéricas (por ejemplo, del 1 al 5) o sistemas por puntos, adaptándote a distintas necesidades operativas.

Herramientas Avanzadas de Reportes

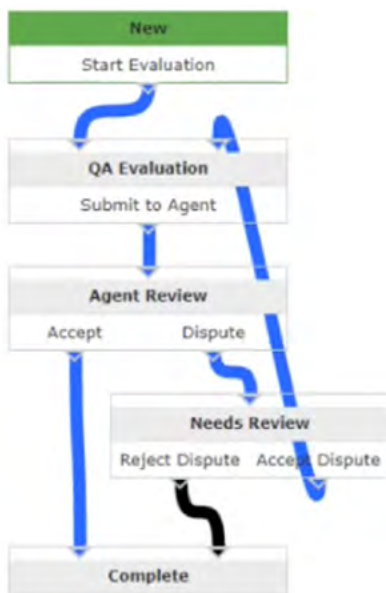
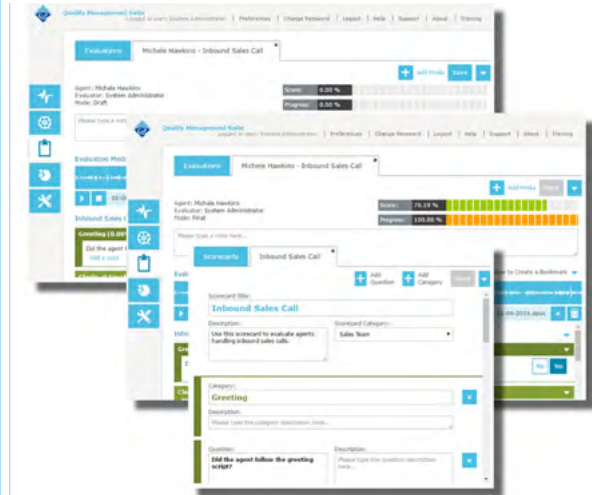
Accede a reportes integrados que ofrecen análisis detallados sobre y métricas de gestión.

Umbrales y Ponderaciones

Define criterios de aprobación/reprobación y ajusta el peso de cada pregunta o sección, priorizando los indicadores clave de desempeño (KPI).

Scorecards de Evaluación

QMS incluye funcionalidades avanzadas como la posibilidad de agregar marcadores, enlaces externos a recursos y una integración fluida con las funciones de grabación (cuando se habilitan como complemento). Esta integración permite mantener la coherencia en las evaluaciones y brinda a los supervisores las herramientas necesarias para calibrar las puntuaciones de manera precisa y eficiente.



Flujos de Trabajo de Evaluación

QMS incorpora un proceso de flujo de trabajo diseñado para adaptarse a diversos escenarios de evaluación. Esta funcionalidad permite a los gerentes crear uno o varios procesos que generen recordatorios automáticos tanto para supervisores como para agentes, indicando qué tareas deben completarse. Además, el sistema realiza un seguimiento del estado de cada tarea, facilitando la gestión y el control de todo el ciclo de evaluación.

Calibración de Evaluaciones

El proceso de calibración tiene como objetivo garantizar que los supervisores realicen evaluaciones de manera coherente y objetiva. Para ello, se presenta la misma grabación y scorecard a dos o más supervisores, quienes completan la evaluación de forma independiente. Posteriormente, un gerente puede revisar un resumen comparativo de las puntuaciones generales, por sección y por pregunta, lo que permite identificar y corregir posibles inconsistencias en los criterios de evaluación.

Transcripción

Las llamadas pueden transcribirse de dos maneras: de forma automática mediante el perfil de grabación, o manualmente a través de la interfaz de usuario.

La transcripción automática, configurada desde el perfil de grabación, le permite al cliente definir qué tipo de llamadas desea transcribir, utilizando metadatos e indicadores. Por ejemplo, se puede establecer un perfil para transcribir únicamente las llamadas que tengan una etiqueta de "Ventas" o aquellas que sean entrantes. Esto brinda la posibilidad de enfocar la transcripción en las interacciones más relevantes para el negocio.

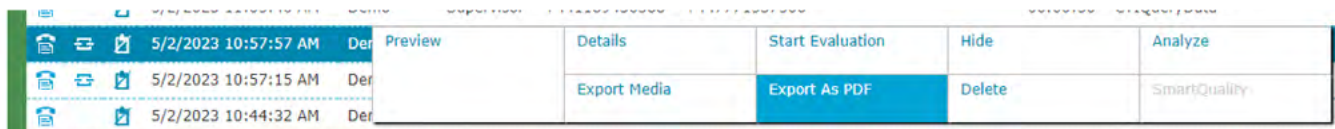
Además, estos perfiles permiten definir una duración mínima y máxima de las llamadas que serán transcritas. Al combinar estas opciones, las empresas pueden optimizar su inversión, asegurándose de transcribir únicamente aquellas conversaciones que aportan mayor valor.

En caso de que se necesite transcribir una interacción específica, los usuarios también pueden hacerlo manualmente desde la interfaz del sistema.

Exportación de Transcripciones

En vista previa

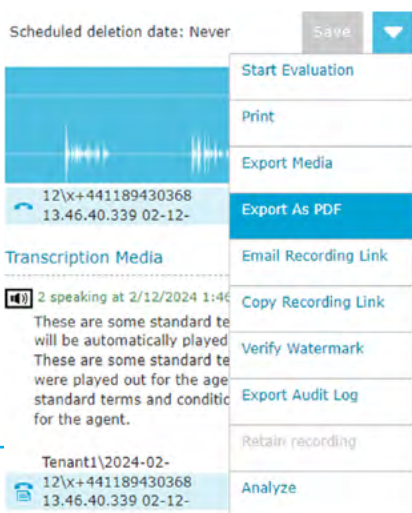
La exportación de transcripciones se realiza buscando la llamada correspondiente y seleccionando la opción "Exportar como PDF".



También es posible acceder a los detalles completos de la interacción y, desde el menú desplegable ubicado en la parte superior derecha, elegir la opción "Exportar a PDF". Esto permite guardar y compartir fácilmente el contenido transcrito con otros equipos o integrarlo en reportes.

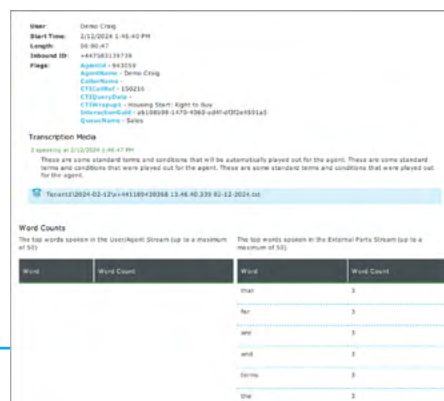
Detalles

Selecciona Detalles y luego "Exportar como PDF" desde el menú.



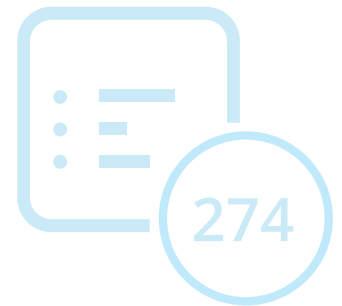
Resultados de Exportación

El PDF exportado incluirá todos los metadatos e indicadores asociados a la grabación, la transcripción y la información del conteo de palabras, como se muestra a continuación.





Widgets de Conteo de Palabras



El conteo de palabras es una función valiosa que enriquece el análisis de tus interacciones y desbloquea capacidades adicionales a través de funciones de análisis de contenido y generación de alertas. Esta característica está incluida en el paquete de QMS sin costo adicional y puede activarse fácilmente desde la configuración general.

Para adaptar la experiencia de conteo a tus necesidades, puedes gestionar una lista de palabras excluidas, lo que garantiza que los términos mostrados sean lo más relevantes y útiles posible.

A continuación, una vista previa de los widgets disponibles:

- **Resumen de Conteo de Palabras por Usuario:** Este widget presenta una tabla o gráfico claro que muestra la distribución de palabras utilizadas por cada usuario, permitiendo una visión rápida y comparativa del contenido de las interacciones.
- **Análisis de Conteo de Palabras:** Profundiza en los datos con este widget, que muestra las palabras más utilizadas y la cantidad de veces que aparecen, lo que permite realizar un análisis detallado y valioso del contenido.
- **Tendencias de Palabras:** Este gráfico dinámico permite seguir la frecuencia de ciertas palabras a lo largo del tiempo, destacando además los términos que suelen acompañarlas, para identificar patrones y comportamientos clave.

Todos estos widgets operan con criterios de búsqueda preconfigurados, como los últimos 7 días, y se aplican a un grupo de usuarios. Esto garantiza que los resultados sean personalizados y relevantes para el usuario que ha iniciado sesión.



Búsqueda de Texto Completo



Nuestro sistema de Gestión de Calidad (QMS) aprovecha un potente motor de indexación conocido como Solr. Cuando se integra en tu configuración actual de QMS, este módulo adicional mejora significativamente las capacidades de búsqueda.

Con la función de indexación de texto completo activada, nuestros usuarios ahora pueden explorar las interacciones en función de su contenido, ofreciendo una experiencia de búsqueda más sólida en comparación con la búsqueda estándar por filtros. Esto significa que puedes buscar en todo el texto y en las interacciones transcritas palabras clave o frases específicas.

Además, tienes la opción de guardar estas búsquedas para un acceso rápido y conveniente más adelante, utilizando los mismos parámetros. Adicionalmente, esta capacidad de búsqueda también se extiende a la configuración de los widgets de conteo de palabras, proporcionando aún más flexibilidad para gestionar tus datos de forma eficaz.

Para realizar una búsqueda completa, sigue estos sencillos pasos:

1. Haz clic en la pestaña "Full-Text" ubicada en la barra de búsqueda.
2. Especifica tus criterios de búsqueda para una búsqueda detallada.
3. Pulsa el botón "Search".

El sistema mostrará una lista de grabaciones que cumplen con tus criterios de búsqueda.

Cada resultado de búsqueda proporcionará la siguiente información:

- El nombre y la fecha de grabación del usuario.
- Un ícono que indica el tipo de grabación.
- Un breve fragmento de texto relevante a tu consulta de búsqueda.

Búsqueda de texto completo

Definir los Criterios de Búsqueda de Texto Completo

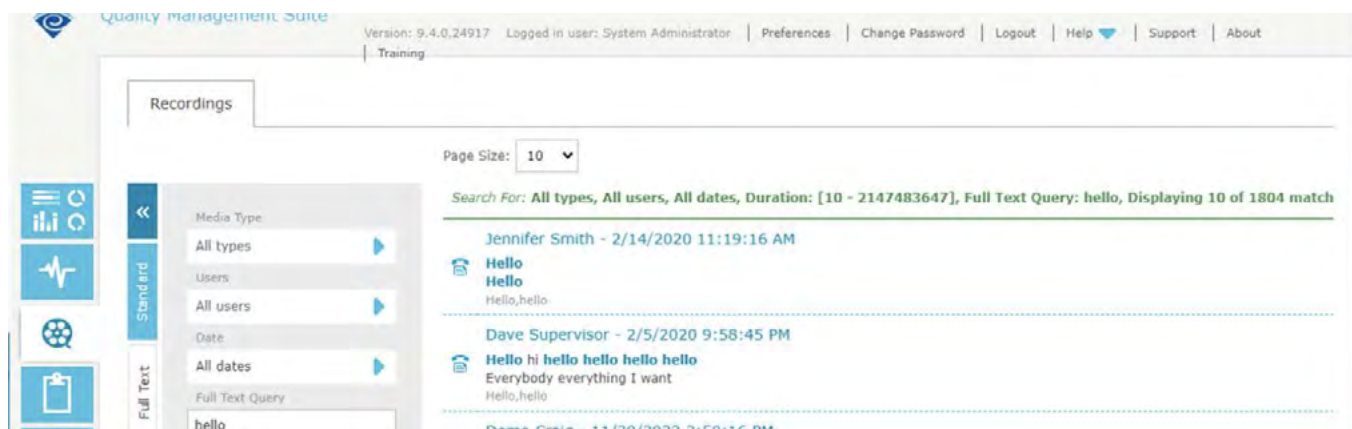
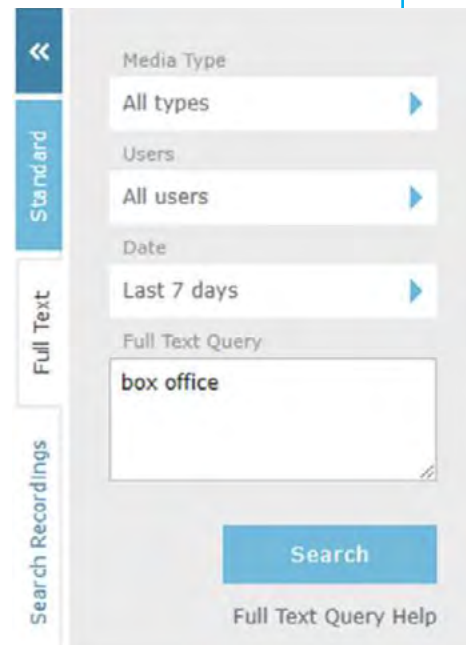
La barra de criterios de búsqueda de texto completo contiene todos los parámetros disponibles que te permiten realizar una búsqueda detallada de grabaciones.

- **Media Type:** selecciona el tipo de medio que deseas incluir en la búsqueda (por defecto, se incluyen todos).
- **Users:** restringe la búsqueda a usuarios, departamentos o ubicaciones específicas.
- **Date:** limita la búsqueda a un rango de fecha y hora en el que se capturó la interacción.

Una consulta al analizador de texto completo se divide en términos y operadores.

Existen dos tipos de términos: **términos individuales y frases**. Múltiples términos pueden combinarse con **operadores booleanos** para formar consultas más complejas (como se describe a continuación).

- **Un término individual** es una sola palabra.
- **Una frase** es un grupo de palabras encerradas entre comillas dobles, como por ejemplo: "hello dolly".



Content Analyzer



Nuestro **Content Analyzer** es una herramienta poderosa diseñada para mejorar tu experiencia con QMS. Funciona identificando patrones específicos dentro del contenido basado en texto y ejecutando acciones predefinidas cuando se detectan dichos patrones. Estas acciones pueden incluir la asignación de indicadores (flags) o el disparo de alertas, lo que te permite mantener el control y estar siempre informado.

Tienes la flexibilidad de adaptar el Content Analyzer según tus necesidades. Puede aplicarse automáticamente al contenido grabado bajo perfiles específicos de **Text Recording** o **Call Recording**, siempre que se cuente con la licencia de transcripción correspondiente. Además, también puedes ejecutar el Content Analyzer de forma manual sobre contenido en texto desde el cliente QMS en cualquier momento que lo necesites.



Nota: la función de Content Analyzer está disponible exclusivamente en sistemas que cuenten con una licencia activa de Text Recording o Transcription.

¿Cómo cumple QMS con estos requisitos?

Usando el Content Analyzer

El Content Analyzer, configurado desde su página dedicada, se compone de cuatro elementos clave: propiedades para su identificación, reglas que determinan coincidencias en medios basados en texto, acciones que se activan al detectar coincidencias y perfiles para su análisis automático.

Los administradores pueden modificar los detalles del analizador, activarlo o desactivarlo, y personalizar los términos y grupos de búsqueda. Las acciones pueden configurarse para generar alertas o asignar indicadores (flags) según el contenido detectado.

Asignar el analizador a perfiles de grabación específicos permite el análisis automático de contenido textual.

Analyzer Search Terms

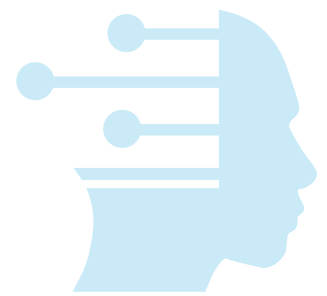
OCCURS WITH Words

Please rate my performance at the link in this email	Speaker: Internal Party	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
(thank you thanks) for being a valued customer	Speaker: Internal Party	
is there anything else I can help [you] with today	Speaker: Internal Party	

Analyzer Actions

Action	Name	Value	
Trigger Alert	NotifySupervisor		<input type="button" value="X"/>
Add Flag	IsCorrectWrapUp	True	<input type="button" value="X"/>
Add Flag	FreeFormFlag	MyValue	<input type="button" value="X"/>

Add Action



EnghouseIA

Gestión Automatizada de la Calidad

En Enghouse entendemos la importancia de aprovechar cada oportunidad para mejorar la satisfacción del cliente. Por eso desarrollamos un módulo de Gestión Automatizada de la Calidad, que hace parte de nuestro Quality Management Suite (QMS), diseñado para transformar el proceso de gestión de calidad.

Ya sea que tu sistema de gestión de calidad registre contenido textual o transcripciones, este módulo de Gestión Automatizada de la Calidad, puede utilizar esa información para automatizar las evaluaciones, permitiendo que supervisores y equipos de calidad enfoquen sus esfuerzos en la formación de agentes y en mejorar la experiencia del cliente.

Disponible exclusivamente como módulo SaaS integrado en nuestro QMS, esta nueva funcionalidad puede implementarse fácilmente en tu centro de datos, estar

alojado por Enghouse o integrarse con nuestra solución CCaaS.

Tradicionalmente, menos del 5 % de las interacciones con clientes se evalúan, lo que deja sin aprovechar una gran cantidad de información valiosa. Esto se debe al esfuerzo manual y al tiempo que requieren los métodos tradicionales, como grabaciones de llamadas y pantalla, monitoreo en vivo de las interacciones y evaluaciones lideradas por supervisores. Además, el análisis de muestras tan pequeñas puede generar evaluaciones sesgadas o inexactas, afectando la satisfacción y retención del personal.

Con este módulo de Gestión Automatizada de la Calidad, estamos cambiando el panorama del análisis de interacciones, generando aprendizajes y mejoras continuas para ofrecer un servicio al cliente excepcional.

¿Cómo funciona el módulo de Gestión Automatizada de la Calidad?

Scorecard

Primero, se crea una scorecard. Las preguntas se utilizan para dar contexto a los informes y la descripción sirve como indicación para que el servicio de IA entienda el criterio de evaluación requerido.

Pregunta:	Descripción:	Tipo:
Saludo - Nombre de la Empresa	En las primeras etapas de la interacción, ¿el agente saludó al cliente de manera clara y profesional mencionando específicamente el nombre de la empresa "Enghouse Interactive"?	Sí / No

Perfil de Grabación

Analizar el 100 % del contenido no siempre es lo más eficiente para la formación del personal o el retorno de inversión. Los perfiles de grabación de llamadas permiten enfocar el análisis en tipos específicos de interacciones, obteniendo así un mayor valor.

Enghouse AI Settings

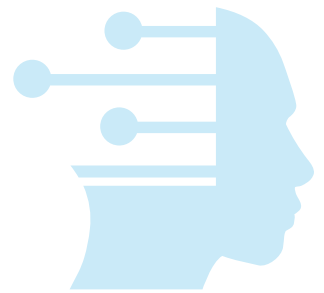
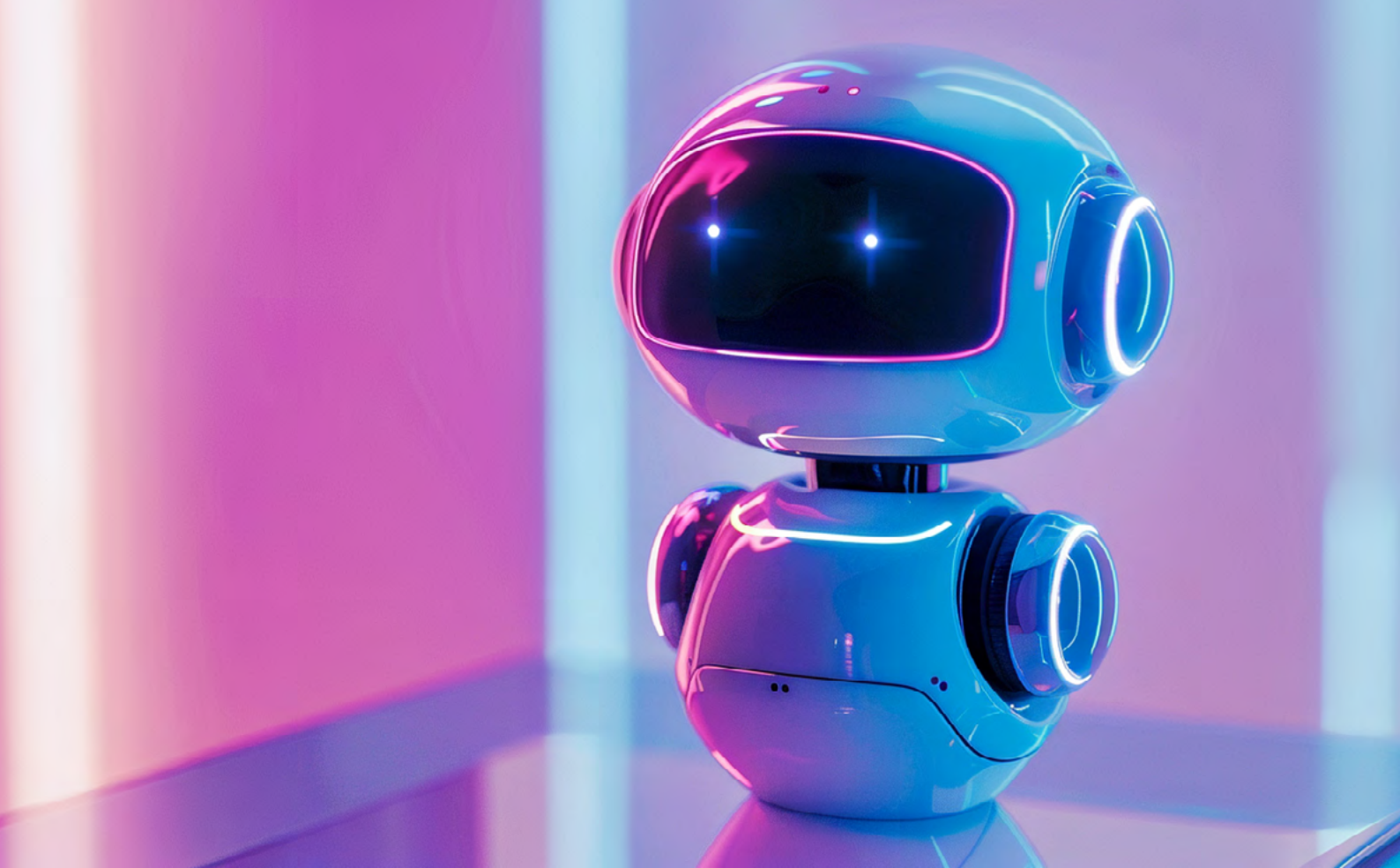
- Enable EnghouseAI analysis
- Enable Recording Summarization
- Enable Sentiment analysis

Analítica

De forma estándar, QMS ofrece capacidades de reportes integradas en la propia plataforma, diseñadas para potenciar la formación de agentes, ofrecer una visión general completa e identificar tendencias emergentes.

Desbloquea el poder de la analítica avanzada con QMS-Insights, que ofrece dashboards personalizables en Power BI adaptados a tus necesidades específicas o una integración fluida con la herramienta de análisis que prefieras.





EnghouseIA

Resumen y Acciones de Seguimiento

El compromiso de Enghouse con maximizar el retorno para sus clientes a través de avances en IA se refleja en su funcionalidad de resumen, diseñada para agilizar los procesos de revisión de interacciones. Ya sea una conversación telefónica transcrita o un intercambio extenso de correos electrónicos, esta función condensa las interacciones en resúmenes de no más de cuatro frases.

Al ofrecer esta capacidad, Enghouse reduce significativamente el tiempo y esfuerzo necesarios para evaluar interacciones, permitiendo a los usuarios centrarse en los puntos clave en lugar de revisar transcripciones o comunicaciones extensas.

Además del resumen, se añaden automáticamente acciones de seguimiento

en forma de viñetas a todas las interacciones. Esta función genera hasta tres acciones de seguimiento basadas en la conversación, ayudando a los usuarios a gestionar su carga de trabajo de manera más eficaz y asegurando que no se pasen por alto puntos importantes en la interacción con el cliente.

Estos avances aceleran aún más los procesos de revisión y mejoran la eficiencia organizacional al facilitar una integración y flujo de trabajo más fluido entre departamentos, reafirmando el compromiso de Enghouse con ofrecer soluciones efectivas adaptadas a las necesidades de sus clientes.

¿Cómo funciona la función de Resumen?

Perfil de Grabación

Analizar el 100 % del contenido no siempre es necesario ni ofrece el mejor retorno de inversión. Los perfiles de grabación permiten enfocar el análisis en tipos específicos de interacción, maximizando así el valor obtenido.

SmartQuality Settings

- Enable SmartQuality analysis
- Enable Recording Summarization

Experiencia del Usuario

La función de resumen agiliza el proceso de revisión al condensar automáticamente las interacciones y mostrarlas en el panel de detalles. Los usuarios pueden acceder rápidamente a los puntos más destacados sin necesidad de escuchar la grabación completa, lo que mejora la productividad y facilita una mejor comprensión de las conversaciones.



2024-04-11\...x441189439354 16.22.54.648 04-11-2024.mp3

Recording Summary

The customer called regarding ongoing issues with running reports on the Proteus system. The agent confirmed the ticket number and informed the customer that the assigned engineer, Sophie, is currently off. The agent offered to leave a message for Sophie and provided the customer's contact information for follow-up.

Transcription Media

- Jeffrey Ip speaking at 11/04/2024 15:22:55
Good afternoon, Enghouse interactive, how can I help you?
- External speaking at 11/04/2024 15:22:59
Oh, hi. I'm calling from Barclays. I've got an issue with running some reports on Proteus. We've had various issues that have been ongoing. I just want to speak to somebody about...
- Jeffrey Ip speaking at 11/04/2024 15:23:12
Yep, yep, sure.

2024-04-11\...x441189439354 16.22.54.648 04-11-2024.txt



EnghouseIA

Análisis de Sentimiento



La funcionalidad de Análisis de Sentimiento de Enghouse añade una capa adicional de entendimiento a cada interacción, permitiendo a los usuarios evaluar rápidamente el tono emocional de las conversaciones con los clientes.

Mediante el análisis automático del sentimiento —ya sea positivo, negativo, mixto o neutral— junto con la causa de dicho sentimiento (por ejemplo, el tono del cliente, la elección de palabras o el nivel de escalamiento), los revisores pueden priorizar y enfocarse en llamadas que podrían requerir atención inmediata. Además, se realiza un seguimiento de la variación emocional a lo largo de la interacción, resaltando cambios como una llamada que inicia con tono negativo y finaliza de forma positiva.

Un ícono intuitivo aparece en el panel de vista previa para facilitar la identificación, permitiendo a los usuarios recorrer rápidamente las interacciones y detectar aquellas que coincidan con sus criterios. Esta función también

ofrece capacidades de búsqueda avanzada, permitiendo filtrar y organizar interacciones según el tipo de sentimiento y su evolución, lo que optimiza los flujos de trabajo y mejora la capacidad de respuesta ante las necesidades del cliente.

El valor del análisis emocional aumenta aún más al cruzarse con datos como requerimientos de formación, nombres de colas o información del cliente. Esto proporciona una visión más profunda tanto para la gestión de agentes como para la atención al cliente, permitiendo identificar oportunidades de capacitación, ajustar estrategias de manejo de colas o personalizar los enfoques de contacto en función de patrones emocionales y cambios de tono.

Con estos insights, los gerentes pueden optimizar el rendimiento del equipo y la satisfacción del cliente, impulsando una mejora continua en toda la organización.

¿Cómo funciona el Análisis de Sentimiento?

Experiencia del Usuario

El sentimiento se asigna a todos los tipos de interacción como una de cuatro variables: **Positivo, Mixto, Negativo o Neutral**, representando la emoción general presente en la conversación.

	Details	Start Evaluation	Hide	Analyze		
	Export Media	Export As PDF	Delete	Previous Name	support@enghouse.com	00:05:00
				Inbound Name	support@enghouse.com	00:05:00
				Inbound Name	support@enghouse.com	00:05:00
				Inbound Name	support@enghouse.com	00:05:00

Agregar el análisis de sentimiento a la interacción permite a los revisores enfocarse en tipos específicos de llamadas.

Se incorpora un ícono en el panel de vista previa para facilitar la identificación de las interacciones, así como la búsqueda de conversaciones según el tipo de sentimiento detectado.

Joined at 02/04/2025 18:58:46
Diana joined at 02/04/2025 18:55:40
WEBCHAT joined at 02/04/2025 18:55:38
WEBCHAT joined at 02/04/2025 18:55:38

@ WEBCHAT 02/04/2025 18:55:38
Hello, welcome to Enghouse Interactive live chat.

@ WEBCHAT 02/04/2025 18:55:46
hello

@ WEBCHAT 02/04/2025 18:55:58
hello

@ WEBCHAT 02/04/2025 18:56:03
I'm having trouble paying my rent.

@ WEBCHAT 02/04/2025 18:56:03
Dear Customer,

I'm sorry to hear that you're having trouble paying your rent. It's really important that you contact us as soon as possible so we can assist you with this situation. Please don't ignore any letters or calls regarding your rent, as we want to help you find a solution.

If you are receiving Housing Benefit or Universal Credit, please remember that it's your responsibility to ensure that any shortfall is covered. Additionally, our Welfare team is available to provide practical assistance in making claims for benefits and maximizing your income.

You can reach out to us directly through our contact page ([here](https://enghouseinteractive.co.uk/contact-us/)). If you need further support, consider contacting the National Debtline at 0800 400 400 or your local Citizen's Advice Bureau for independent financial advice.

Regards,
Customer Service Team

System Flags:

AgentID	943639
AgentName	Diana Craig
CustomerName	Marcel
CTICKetID	168182
CTIQueueName	
CTIDequeueData	
CTIQueueID	Next
CTIQueueID	Payments
CTIQueueID	
Follow Up Action	Consider offering a dedicated support line for customers facing financial difficulties to enhance their experience.
Follow Up Action	Provide additional resources or contacts for financial assistance if the customer requires further help.
Follow Up Action	Follow up with the customer to ensure they received the information and stay satisfied for their next payment issue.
InteractionID	168182-1219-4400-9330-020812306760
QueueName	WEBCHAT
Segment	WEBCHAT
SegmentReason	Payments Issue ASSISTANCE needed.
SegmentVariation	STABLE, Customer remains disqualified with payment issue.

EnghouseIA

Traducción



La funcionalidad de **Traducción** de Enghouse mejora la accesibilidad y comprensión al permitir a los usuarios traducir cualquier interacción basada en texto o llamada transcrita a su idioma preferido, de forma instantánea y precisa.

Esta capacidad es especialmente útil en contact centers bilingües o para supervisores que gestionan equipos multilingües. Cada traducción se presenta en una pestaña dedicada junto a la transcripción original, lo que facilita su comparación y consulta sin perder el contexto. No hay límite en la cantidad de traducciones diferentes que pueden generarse, lo que permite una colaboración fluida entre equipos globales o regiones con diversidad lingüística.

Ya sea para revisar interacciones con fines de aseguramiento de calidad, capacitación o

gestión del desempeño, esta funcionalidad garantiza que el idioma nunca sea una barrera. Permite a los usuarios comprender el **sentimiento, tono e intención** del cliente, sin importar el idioma original en que se haya expresado.

Con esta flexibilidad adicional, los equipos pueden brindar mejor apoyo tanto a agentes como a clientes, fomentando una comunicación clara, reduciendo malentendidos y asegurando una entrega de servicio consistente en todos los idiomas.

En definitiva, la función de Traducción contribuye a un entorno de trabajo más inclusivo y eficiente, ayudando a las empresas a obtener insights más profundos y mantener altos estándares de atención, sin importar dónde se encuentren sus clientes o equipos.

¿Cómo funciona la Traducción?

Experiencia del Usuario

La opción de traducir se incorpora en todos los tipos de interacción, lo que permite transcribir cualquier contenido basado en texto bajo demanda.

Esta variante de la original se almacena como una pestaña adicional junto a la transcripción original.

Transcription Media

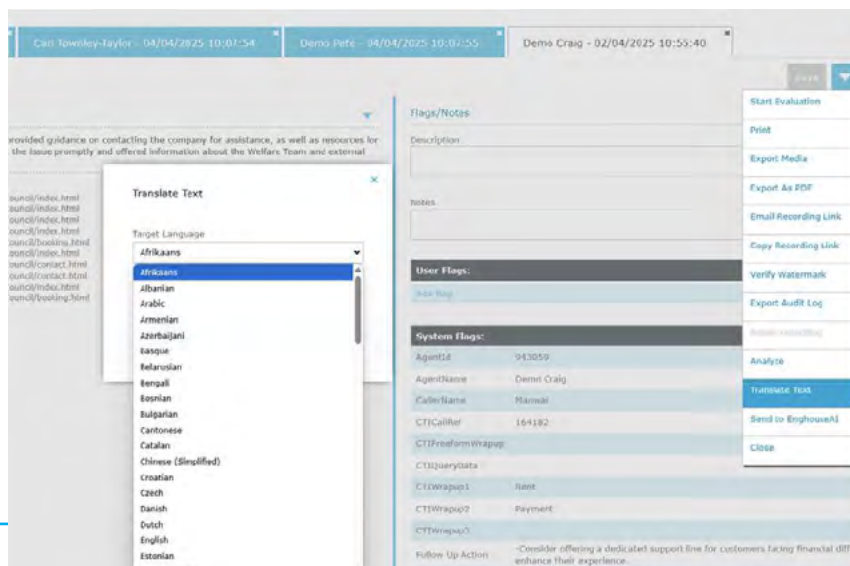
Original Chinese (Simplified) Albanian Bengali Vietnamese

🔊 Demo Supervisor speaking at 06/11/2024 12:44:23

你好?

🔊 External speaking at 06/11/2024 12:44:25

嗨, 是的, 我想知道我的订单预计什么时候到达。我下单已经有几周了, 应该早就到了。



Voice of the Customer Insights (VoC)



Si deseas obtener una comprensión más profunda de tus clientes, considera integrar los datos de tu Quality Management Suite con Voice of the Customer (VoC) Insights de Enghouse.

VoC Insights revela cómo los clientes perciben tus productos y servicios, ayudándote a identificar métricas clave para monitorear y mantener altos niveles de satisfacción. Al analizar todas las interacciones con los clientes —llamadas, correos electrónicos, chats, encuestas y más— VoC Insights puede categorizar automáticamente esas

interacciones y analizar el sentimiento, utilizando procesamiento de lenguaje natural (NLP) avanzado y modelos de lenguaje de gran escala (LLMs). Todo esto a través de una interfaz fácil de usar que resalta los insights más críticos para el negocio, permitiéndote detectar puntos de fricción en la experiencia del cliente.

Con estos insights accionables, puedes implementar mejoras significativas en tus servicios, aumentar la satisfacción del cliente y potenciar el crecimiento de ingresos.

¿Qué están diciendo los clientes?

Experiencia del Usuario

Una interfaz sencilla muestra las categorías generadas por IA acompañadas de su respectivo análisis de sentimiento. Esto permite revisar rápidamente qué está diciendo la base de clientes, cuáles son los temas más comunes y cómo se sienten al respecto.



Sobre nosotros

Enghouse Interactive (EI), una subsidiaria de Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), es un proveedor líder mundial de software, servicios y soluciones de video para centros de contacto, que atiende a miles de clientes durante más de 40 años. Las soluciones interactivas de Enghouse permiten a los clientes ofrecer experiencias de cliente ganadoras al transformar el centro de contacto de un centro de costos en un poderoso motor de crecimiento.

Los valores fundamentales de Enghouse Interactive, la fiabilidad y la elección, son diferenciadores clave en el mercado global. La confiabilidad habla de la reputación de Enghouse Interactive de honrar constantemente sus compromisos con sus clientes, personal, socios e inversores. La elección se refleja en la amplitud sin precedentes de su cartera de CX, que permite a los clientes elegir entre una amplia gama de soluciones, ya sea implementadas en las instalaciones, en la nube o en una plataforma híbrida. Al aprovechar una amplia gama de tecnologías y capacidades basadas en estándares abiertos, Enghouse Interactive simplifica las integraciones avanzadas que requieren los clientes.

Respetando los requisitos normativos locales y apoyando cualquier tecnología de telefonía, Enghouse Interactive garantiza que sus clientes puedan llegar a sus clientes, en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de cualquier canal.

Póngase en contacto con nosotros para obtener más información

Con más de 40 años de amplia experiencia en centros de contacto, nuestro equipo de expertos está listo para optimizar una solución adecuada para su centro de contacto, hoy y mañana.

enghouseinteractive.com

contact.spalat@enghouse.com



**Enghouse
Interactive**



Para más información:



enghouseinteractive.com