The background of the slide is a blurred image of a call center with several agents working at their desks. Overlaid on this are several semi-transparent speech bubbles, each containing a lowercase letter 'e'.

# **Módulo**

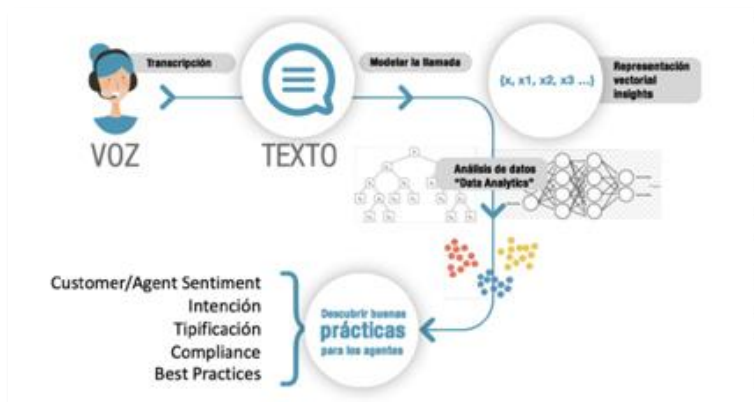
## **Speech Analytics**

# **emergia**

## Módulo Speech Analytics

### Speech Analytics -Text analytics

**emergia** proporciona el análisis para facilitar la toma de decisiones basadas en datos y conocimiento, así como mejorar el rendimiento de los procesos a través de estadísticas y métricas extraídas de sus interacciones, innovar en el negocio, entender lo que está sucediendo en cada momento y predecir cómo puede afectar a su empresa para anticiparse a los cambios.



Lo anterior, a través de la **implementación de una solución end to end basada en Inteligencia Artificial**, permite la transcripción de las conversaciones de voz y escritas, obteniendo así los datos que mediante diferentes modelos semánticos nos permiten realizar el análisis de la información para cumplir los objetivos establecidos.

Para esta demostración se realizó una carga de grabaciones de ventas en la cual se realizó el análisis, algunos de los datos que podemos obtener con la transcripción de conversaciones:



## Navegación en la plataforma

A la plataforma podrá ingresar a través de la URL



Click aquí

<https://app.smartdatacontact.com/>



Usuario: UsuarioDemostracion@etb.com

Contraseña: UsuarioETB2024

En esta podrá usted navegar ingresando

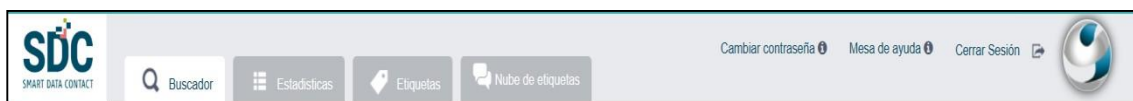
Campaña: ETB Demostración

Fechas: Desde: 1/05/2024 Hasta 30/06/2024

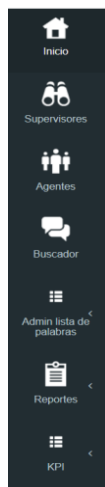
Para una navegación fácil y directa, comenzaremos por identificar los componentes generales que conforman el entorno en los cuales se encuentran en el panel lateral izquierdo y en la parte superior del mismo y se dividen de la siguiente manera.

### Cabecera

Contiene el logo institucional, las pestañas de «Buscador», «Estadísticas», «Etiquetas» y «Nube de etiquetas», el nombre del usuario que está logueado, la opción de cerrar sesión y el espacio para personalizar la herramienta de acuerdo a la imagen corporativa del cliente (logo).



### Menú lateral



El menú lateral permite ingresar a las diferentes funcionalidades integradas en la plataforma, en este caso, se cuentan con la opción «Inicio», «Buscador»,

«Reportes» que permite contar con informes en línea seleccionando los datos respectivos y una Smart view para contar con el sentiment y tipificaciones de una muestra de las llamadas, «KPI» (Indicador Clave de Rendimiento), que ofrece a su vez las opciones de un «Consolidado KPI», «Informe Comparativo» para poder cotejar dos campañas y, por último, «Comparar Campaña», opción para comparar la información de una misma campaña en dos rangos de fechas distintos.

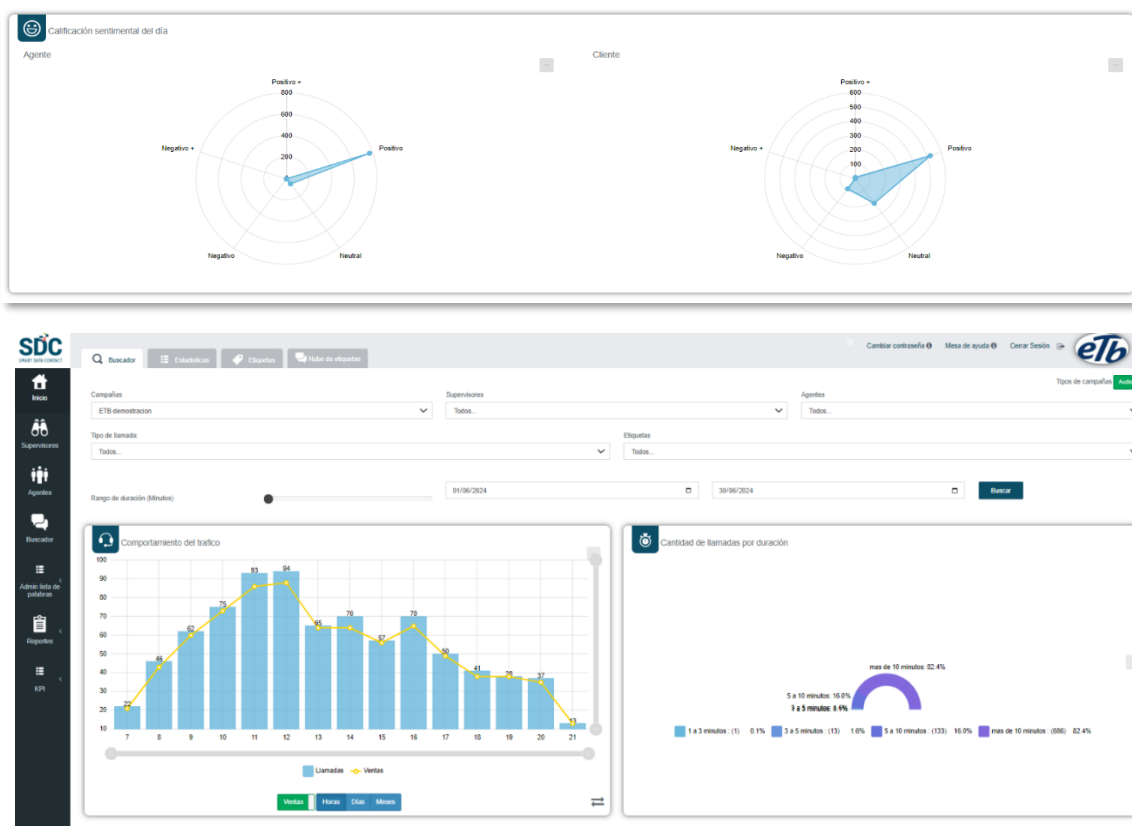
## Zona centralizada de información

Es el espacio en el cual se mostrará toda la información relacionada a las campañas en formato de gráficas. En el panel de inicio se encontrarán los filtros básicos:

- **Campaña:** ETB demostración
- **Supervisores:** Permitirá el análisis por grupos de líderes.
- **Agentes:** El nivel de detalle puede ser incluso por cada agente de la operación (agentes activos como inactivos)
- **Tipo de llamada:** O de contacto en caso de que haya diversos canales de comunicación. Puede ser Inbound- Outbound.
- **Rango de Fechas:** Desde: 1/05/2024 Hasta 30/06/2024.
- **Rango de tiempo de duración de la llamada:** Factor determinante en operaciones de Contacto telefónico.

SS

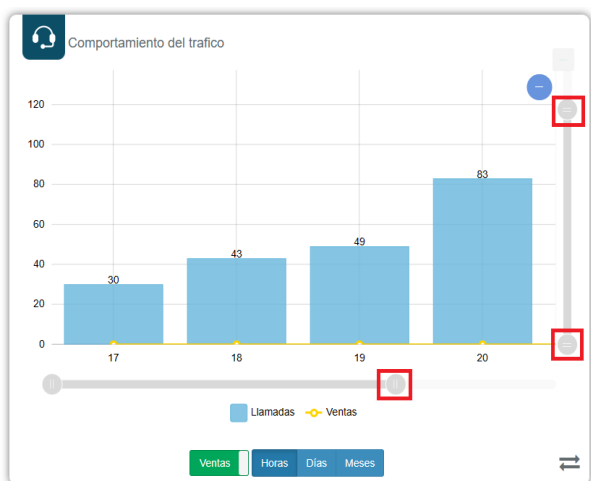
Para realizar una búsqueda, seleccionamos los filtros que se deseen y se da clic en el botón buscar, obteniendo como resultado los informes correspondientes a dichos filtros (el buscador mantendrá los datos que se ingresen y NO se reiniciará)



## Zona centralizada

### Comportamiento del tráfico

Muestra en un gráfico de barras verticales, la cantidad de llamadas y el stack para evidenciar la versatilidad y alcance del gráfico dinámico. Las gráficas incluyen la opción de poder realizar zoom en el eje x, en el eje y y ampliación desde el botón de la esquina inferior derecha.



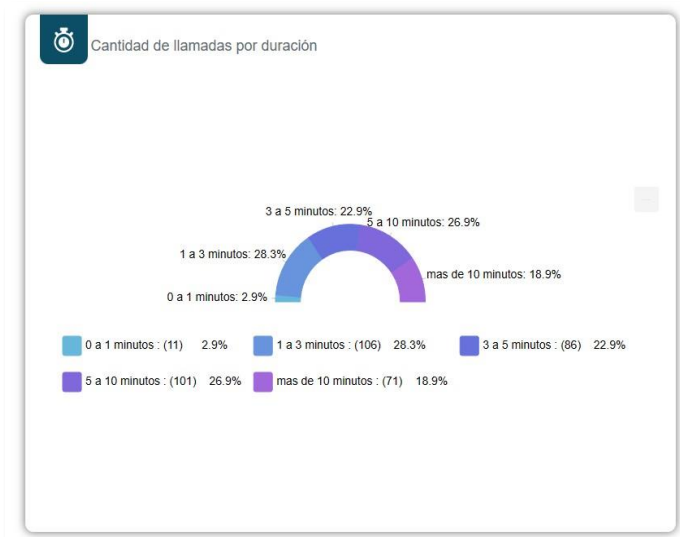
### Cantidad de llamadas por duración

El gráfico evidencia la cantidad de llamadas e interacciones agrupadas en los diferentes rangos de duración de las llamadas (Estos rangos son parametrizables de acuerdo con los requerimientos del cliente):

#### Rangos

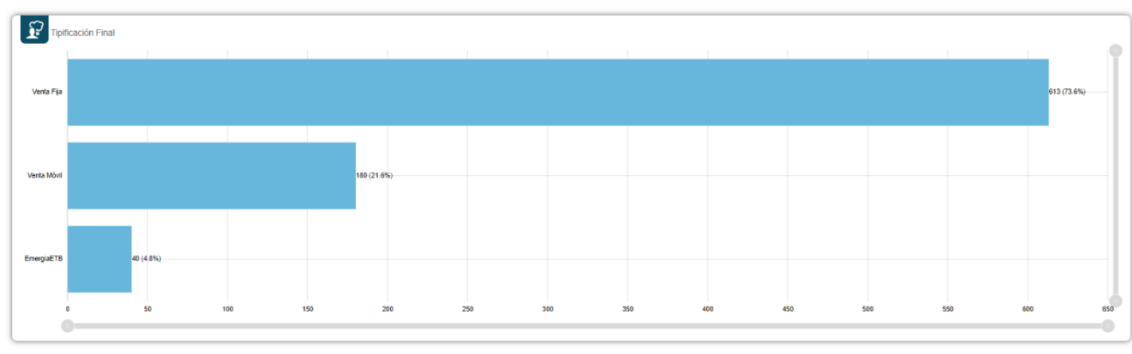
- 0 a 1 minutos
- 1 a 3 minutos
- 3 a 5 minutos
- 5 a 10 minutos
- Más de 10 minutos





## Tipificación Final

En este gráfico se refleja la tipificación final, más detallada de la motivación de la llamada.



## Calificación Sentiment

El análisis del Sentiment Consiste en el uso de tecnologías de procesamiento del lenguaje natural, analítica de textos y lingüística computacional para identificar y extraer información del grado de satisfacción del cliente y de la asertividad de la comunicación entre ambos interlocutores.

En el siguiente gráfico se refleja el nivel de sentiment que han tenido las llamadas por parte del cliente y del agente. Al hacer clic en cualquiera de los picos de sentimiento, se filtrarán todas las llamadas de la categoría correspondiente.



## Transcripciones

Se muestra en una tabla la lista de las llamadas. La opción de paginación y de listar por cierto número de llamadas también está disponible. Al dar clic en una llamada, se despliega la información de la llamada (intención por defecto, tipificación y otros datos adicionales) con su correspondiente grabación y transcripción.

Transcripciones

Quien Habla: Todos Ingrese palabras a buscar: Buscar

Show: 10 entries Excel

Score Llamada	Venta	Llamadas	Login PBX	Teléfono cliente	Teléfono cliente	Etiquetas	Campañas	Duración de llamada
★★★★★	Si	90170_MDM-FIBRA-015892653_1023015406_3102719641_20240601_074338_960020011	90170		3102719641		ETB demostracion	00:11:17
★★★★★	Si	92211_MDM-MOV-3107551_1053844800_999999999_20240601_081524_960020011	92211		999999999		ETB demostracion	00:15:10
★★★★★	Si	90170_MDM-FIBRA-015892694_1112465490_3163330323_20240601_081932_960020011	90170		3163330323		ETB demostracion	00:13:25
★★★★★	Si	90188_MDM-FIBRA-015888726_1020838866_999999999_20240601_090742_960020011	90188		999999999		ETB demostracion	00:17:55
★★★★★	Si	90170_MDM-FIBRA-015895602_1015996481_3194464040_20240601_104137_960020011	90170		3194464040		ETB demostracion	00:07:50

Transcripción

**Julio Cesar Mejia Patiño**  
2024-06-01 11:39:21

Intención del cliente: Emergencia

Campañas: ETB demostracion

Nombre archivo: 92211\_MDM-FIBRA-015896877\_1018482339\_3009476695\_20240601\_113921\_960020011

Duración de llamada: 15 minutos(s) 15 segundos(s)

Duración de conversación: 9 minutos(s) 16 segundos(s)

Duración de tiempo en silencio: 5 minutos(s) 59 segundos(s)

Score General: ★★★★★

Score Agente: ★★★★★

Score Cliente: ★★★★★

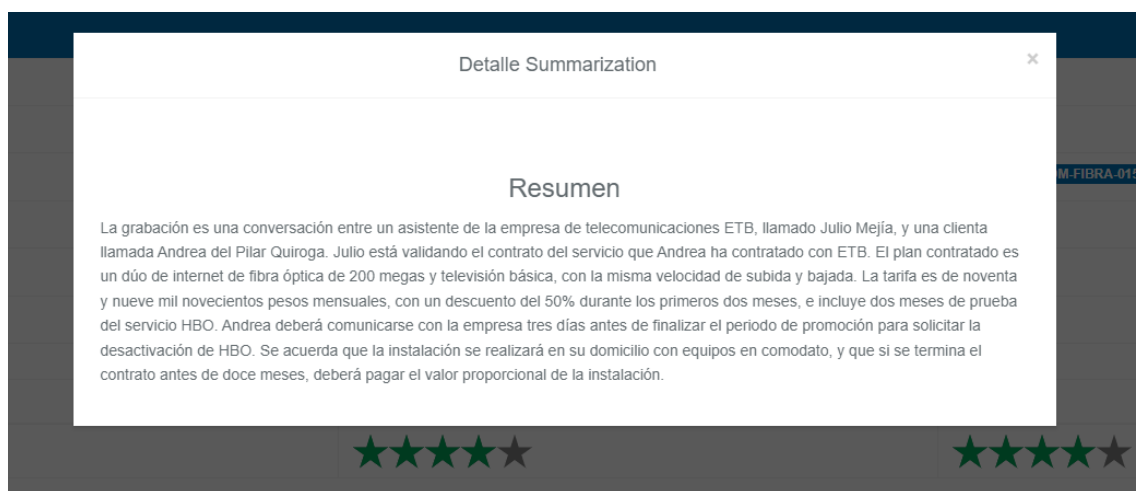
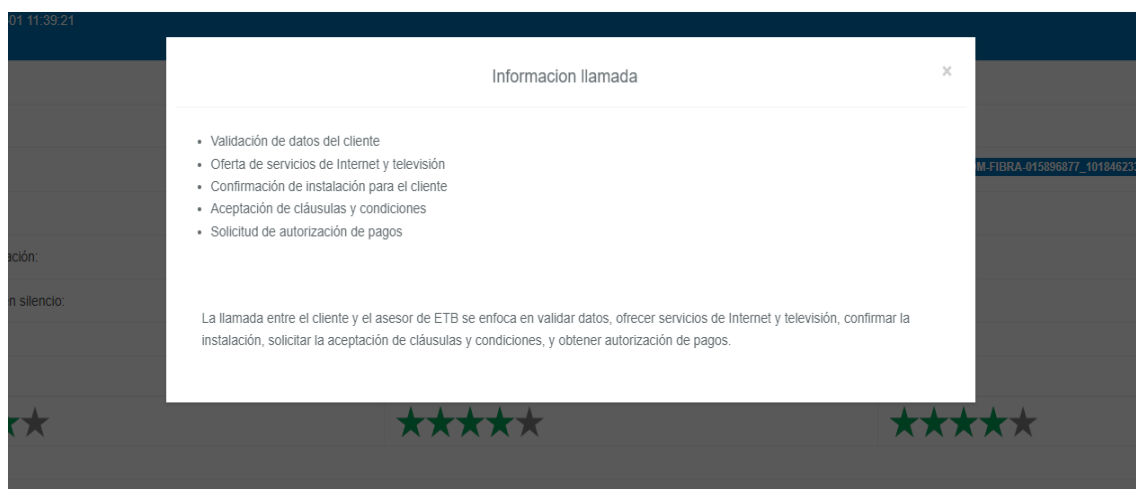
Cantidad de palabras prohibidas mencionadas: 0

Ver Summarization: Summarization

Ver Topics: Topics

Ver informe de llamada: Informe de llamada

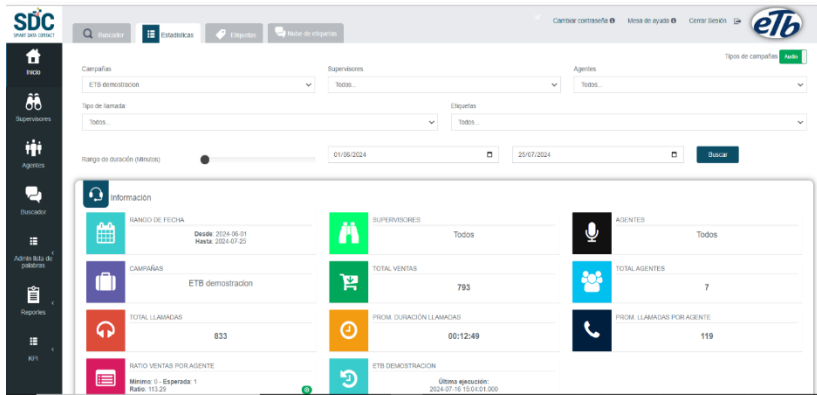
## Inteligencia Artificial Informe de llamada y Summarizacion



## Estadísticas

Este módulo de estadísticas, tendremos las mismas opciones para realizar filtros de búsqueda. Al realizar una búsqueda, se mostrarán datos relacionados a una campaña, como por ejemplo el total de las llamadas, total de agentes que intervinieron en las llamadas de un día en específico, promedio de duración de las llamadas, entre otros. Otras opciones a las que podemos acceder para ver un informe más detallado son: total agentes y total llamadas.





Al dar clic en total agentes, se despliega una tabla con el nombre de los agentes, la cantidad de llamadas que realizaron ese día y otros datos adicionales.

**Agentes**

Show: 10 entries Search:

Campañas	Agentes	Documento de identificación	Login PBX	N° Llamadas	Transcripciones
ETB demostracion	Monica Duque Florez	1238795678	90214	161	
ETB demostracion	Manuela Del Pilar Alzate Marin	1053849415	90014	156	
ETB demostracion	Agente 90188	90188	90188	154	
ETB demostracion	Katerin Hurtado Santana	786789076890	90170	138	
ETB demostracion	Agente 90102	90102	90102	119	
ETB demostracion	Julio Cesar Mejia Patiño	1059813271	92211	102	
ETB demostracion	Agente 90488	90488	90488	3	

Showing 1 to 7 of 7 entries

Previous 1 Next

**SDC**

Buscar

Cambiar contraseña Mensaje de ayuda Cerrar Sesión

Inicio Supervisores Agentes Buscador Admin lista de palabras Reportes KPI

Desde: dd/mm/aaaa Hasta: dd/mm/aaaa Campañas: Todos... Etiquetas: Todos...

Nombre agente: Nombre agente Nombre archivo: Nombre archivo Calificación: Todos

Duración de llamada: ☐ 0 - 1 minuto(s) ☐ 1 - 3 minuto(s) ☐ 3 - 5 minuto(s) ☐ 5 - 10 minuto(s) ☐ > 10 minuto(s) ☒ Sin duración

Quien Habla: Todos

Ingreso palabras a buscar:

Transcripciones

Copyright © 2023. NEXC all rights reserved.

## Buscar por Fecha

En la parte superior izquierda se puede especificar un rango de fechas para buscar la cantidad de llamadas que se encuentran en la plataforma.

Se busca desde 01/05/2024 Hasta 30/06/2024

The image shows two screenshots of a search interface. The top screenshot shows the 'Desde:' and 'Hasta:' fields with placeholder text 'dd/mm/aaaa'. The bottom screenshot shows the same fields with a date picker open for '02/02/2020', displaying a calendar for February 2020.

- **Score llamado:** Especifica el sentiment general de la llamada que se detectó entre el agente y el cliente.
- **Venta:** Muestra de forma general si la llamada se detectó como venta efectiva o no.
- **Llamadas:** Es el código de identificación de cada llamada.
- **Login PBX:** Es el login propio de cada empresa para identificar a los agentes.
- **Teléfono del cliente:** Se visualiza el teléfono e información específica del cliente haciendo clic en el botón.
- **Etiquetas:** Muestra la etiqueta que se le asignó a la llamada para clasificarla.
- **Campaña:** Se muestra la campaña a la cual pertenece la llamada.
- **Duración de la llamada:** Especifica la duración de la llamada en formato hh:mm:ss
- **Fecha y hora de creación:** Muestra la fecha y hora en la cual la llamada se cargó en la plataforma.

## Información de las llamadas

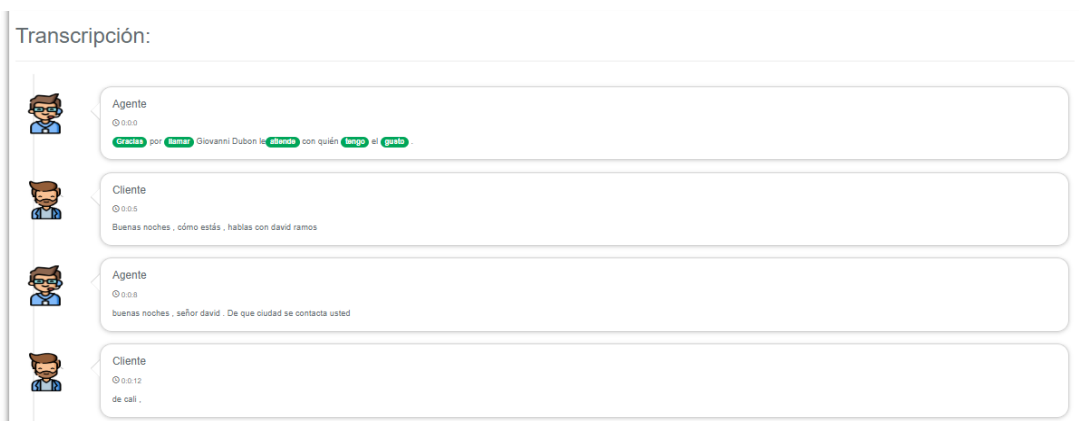
Al dar clic en una llamada, se despliega toda la información como se muestra a continuación.

The screenshot shows a web interface for call transcription. At the top, there's a blue header with a smiley face icon, the name 'Agente Simyo', and the date/time '2023-03-03 17:32:12'. To the right of the header is a red banner with the text 'Oferta Competencia - Otro'. Below the header, there are several fields for call metadata: 'Intención del cliente:' with a dropdown showing 'EmergiaSimyo'; 'Campañas:' with a dropdown showing 'SIMYO'; 'Nombre archivo:' with a long alphanumeric string; 'Duración de llamada:' with a value of '1 minuto(s) 25 segundo(s)'; 'Duración de conversación:' with a value of '1 minuto(s) 8 segundo(s)'; and 'Duración de tiempo en silencio:' with a value of '0 minuto(s) 17 segundo(s)'. Below these fields are three star rating sections: 'Score General' (4 stars), 'Score Agente' (5 stars), and 'Score Cliente' (4 stars). Further down, there are buttons for 'Ver Summarization' and 'Ver Topics'. At the bottom, there's an 'Archivo de audio:' section with a large audio waveform and a playback control bar with buttons for '0.5x', '0.75x', 'Play', 'Pause', '1.2x', '1.5x', 'Descargar', and 'Descarga texto'.

- **Nombre del agente:** En la parte superior en el recuadro azul se puede visualizar el nombre del agente, fecha y hora, y sentiment general de la llamada representado a través de un emoticón
- **Tipificación:** En la parte superior derecha, en una cinta roja se puede ver la tipificación final de la llamada, se refiere a la clasificación con la cual terminó la llamada y para su detección se usa tanto lo que dice el agente como lo que dice el cliente en el transcurso de la llamada.
- **Intención del cliente:** **emergia**
- **Campañas:** Muestra la campaña a la cual pertenece la llamada.
- **Nombre del archivo:** Código de la llamada que se está visualizando.
- **Duración de la llamada:** Duración total de la llamada.
- **Duración de la conversación:** Tiempo en el cual los hablantes intervienen en el transcurso de la llamada.
- **Duración de tiempo en silencio:** Tiempo en el cual los hablantes no intervienen en el transcurso de la llamada.
- **Cantidad de palabras prohibidas utilizadas:** Número de palabras que se detectaron dentro de la transcripción las cuales no puede decir el agente.

## Transcripción de las llamadas

El panel de transcripción se despliega al dar clic en una llamada justo debajo del panel de información y se ve así.



En este panel se puede ver como el audio de la llamada se transcribe a texto y se separan los hablantes en Agente y Cliente, por cada párrafo se muestra el hablante y el minuto en el que transcurre la llamada.

**NOTA:** Se puede escuchar el audio de la llamada manipulando la barra de reproducción o haciendo clic sobre cualquiera de las imágenes en la parte izquierda de la transcripción.



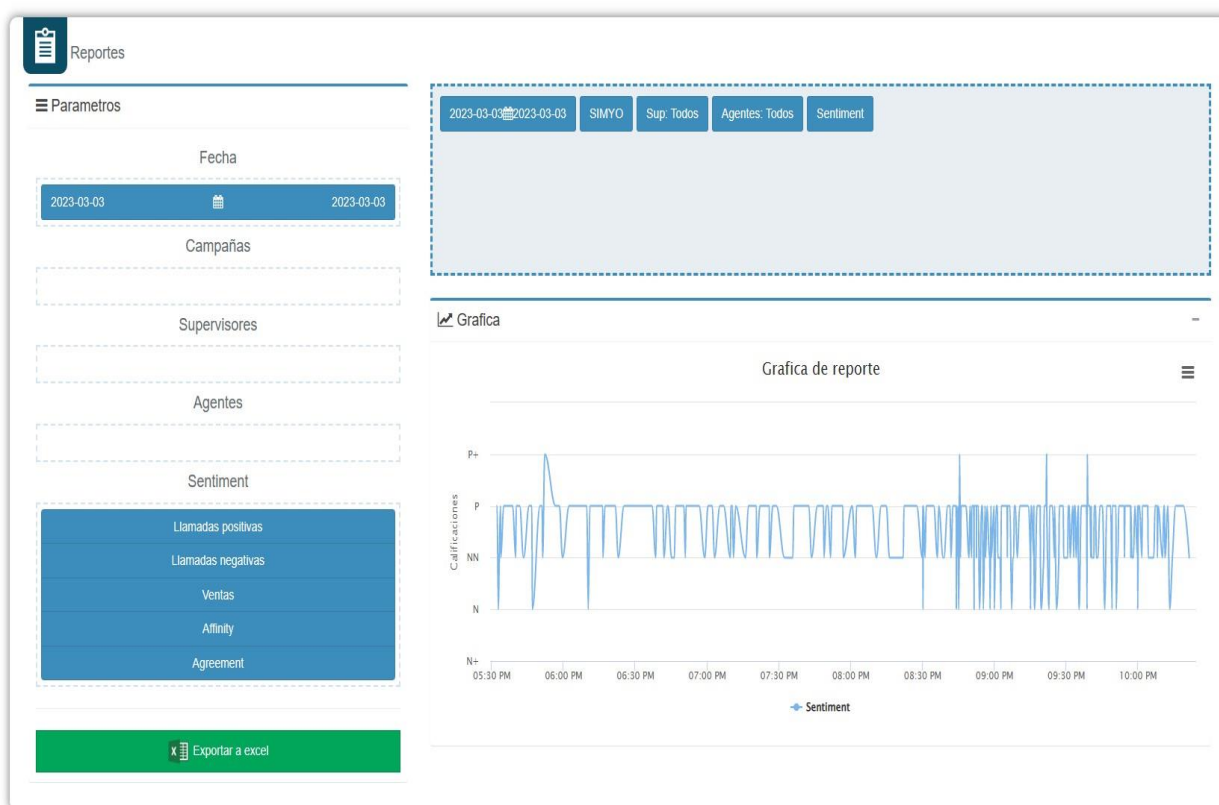
## Reportes

Este módulo permite generar una serie de reportes con solo arrastrar los datos de la campaña <<Drag and Drop>>, la segunda opción corresponde a <<Drill Drown>> que permite generar un consolidado por agente de un día específico. Por último, esta la opción de <<Smart view>> que permite acceder a los datos precisos de la campaña como sentiment por sentiment por género y tipificaciones.

A continuación, se detalla cada ítem.

### Drag and Drop

Esta opción permite generar reportes con solo arrastrar los datos de la campaña de fechas anteriores hábiles. Debe bajar a la gráfica de reportes y arrastrar al cuadro punteado los datos que quiere ver: fechas, servicio, campañas, agentes todos y supervisores todos, como se evidencia muestra la grafica con el comportamiento cada media hora, con el sentiment y permite realizar una descarga del archivo con la selección, en Excel (botón verde).



## Drill Down

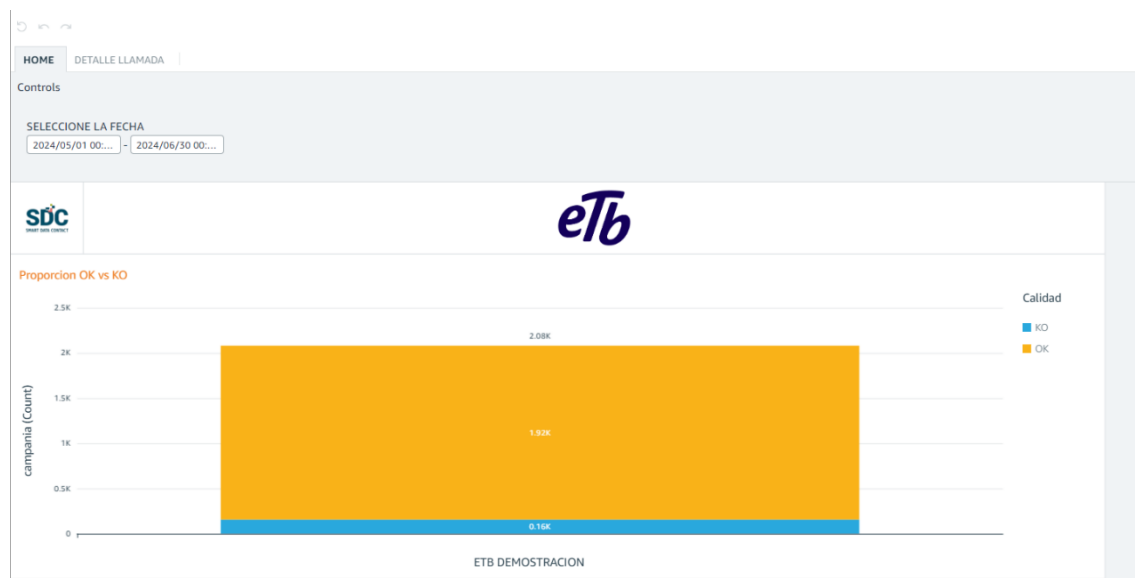
Esta opción permite descargar otro tipo de reporte a profundidad escogiendo la campaña, supervisores y agente(s), una fecha.

Muestra el total de llamadas los agentes y el promedio de sentiment, también muestra el tiempo en llamada y otra gráfica con el consolidado de llamadas por agente.



## Smart View

En la primera parte está un filtro que dice Main, Call y Extract. Se da clic en la primera opción y se despliega otro filtro para seleccionar un rango de fechas YYYY//MM//DD - YYYY//MM//DD.





## KPI

El apartado denominado KPI que se observa en el panel lateral izquierdo, permite generar un reporte con información detallada de cierta cantidad de llamadas, teniendo en cuenta que es posible aplicar filtros para ser más específico con la búsqueda y así obtener resultados más precisos.

Dicho apartado tiene las siguientes subcategorías de las cuales se hablará más detalladamente a continuación.

- **Consolidado KPI.**
- **Informe comparativo.**
- **comparar campaña**

### Consolidado KPI

El consolidado KPI posee los siguientes filtros:

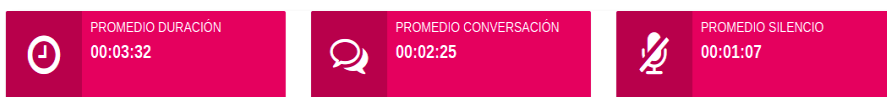
- **Rango de fechas**
- **Campaña**
- **Supervisores**
- **Agentes**
- **Tipificación**

En caso de realizar la búsqueda sin aplicar ningún filtro se retornará la información de todas las llamadas.

Al aplicar cualquier filtro al buscador afectara a toda la información y gráficas. En la sección de Información se desplegará lo siguiente

### Promedios de Duración

- Promedio de duración corresponde al promedio total de la duración de todas las llamadas
- Promedio de Conversación corresponde al promedio de tiempo hablado entre el agente y el cliente
- Promedio de silencio corresponde al tiempo inactivo en las llamadas



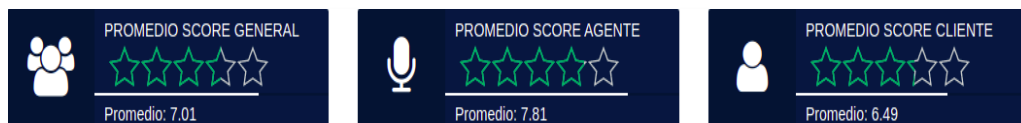
- Promedio Tiempo Cliente corresponde al promedio de conversación de los Clientes
- Promedio Tiempo Agente corresponde al promedio de conversación de los Agentes



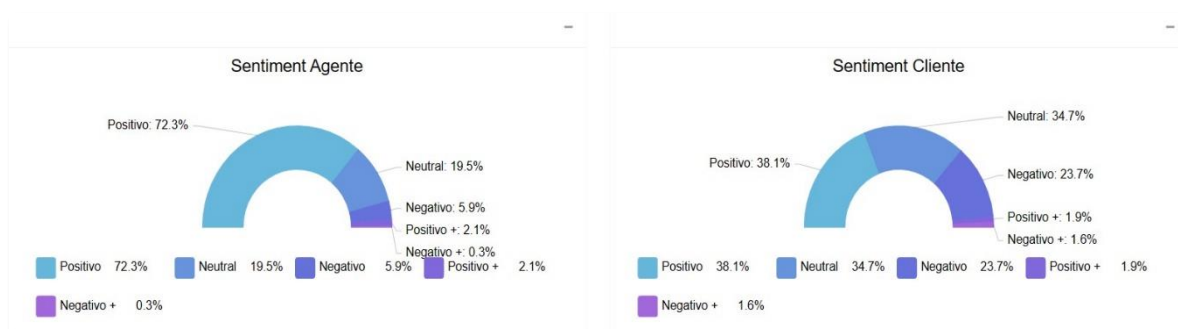
## Número total de llamadas



- Promedio score general: Promedio Sentiment general
- Promedio score Agente: Promedio Sentiment agente
- Promedio score Cliente: Promedio Sentiment cliente



- Sentiment Agente: Cantidad y porcentaje del sentiment del agente en las llamadas
- Sentiment Cliente: Cantidad y porcentaje del sentiment del cliente en las llamadas



Sentiment por tipificación: contabiliza las llamadas por el analisis detectado por sentimiento con 5 opciones.

- P+ muy positivo
- P positivo
- nn neutro
- N negativo
- N+ muy negativo

The background features a solid purple field. Overlaid on this are several large, overlapping circles. The top circle is filled with a halftone dot pattern that transitions from orange at the top to purple at the bottom. Below it is a solid purple circle. At the bottom is another circle with a halftone dot pattern, transitioning from purple to orange. The word "emèrgia" is centered in the middle purple circle.

emèrgia