

MAJOREL OPTIMIZA SU SISTEMA DE GRABACIÓN,

Majorel trabaja con VocalREC, el grabador de Inicia Soluciones, del que recientemente ha implantado su última versión, con mejoradas funcionalidades. Entre ellas destaca la grabación *end to end* de las llamadas y por tramos, grabación estéreo y grabación de pantalla. Además, esta solución está siendo de gran ayuda para optimizar la calidad del servicio ofrecido en remoto bajo unos estrictos parámetros de seguridad.



De izquierda a derecha, Francisco Álvarez, director de desarrollo de negocio de Inicia Soluciones, y Miguel Castanedo, head of digital services & innovation en Majorel.

Majorel optó en su día por VocalREC por ajustarse perfectamente a sus necesidades. Y eso significaba: ser escalable, de sencillo mantenimiento, capaz de albergar múltiples tipos de grabaciones y con capacidad de integrarse en el ecosistema de Majorel.

Especificaciones técnicas

La herramienta tal y como está configurada graba audio, video y proporciona monitorización en tiempo real de las pantallas de los operadores y registro de actividad de los agentes mediante *ScreenSensor*.

Como apuntan desde Majorel, actualmente, la solución les aporta varios beneficios. “Nos está proporcionando la posibilidad de grabar *end to end* las llamadas, pudiendo segmentarlas por tramos (por ejemplo, el portal de voz, el agente y la encuesta automática) y en formato estéreo. Esto nos permite realizar transcripciones, diferencian-

do lo que dice el agente o el cliente para su posterior análisis. Todo ello complementado con el clásico análisis de calidad”, señala Miguel Castanedo, head of digital services & innovation.

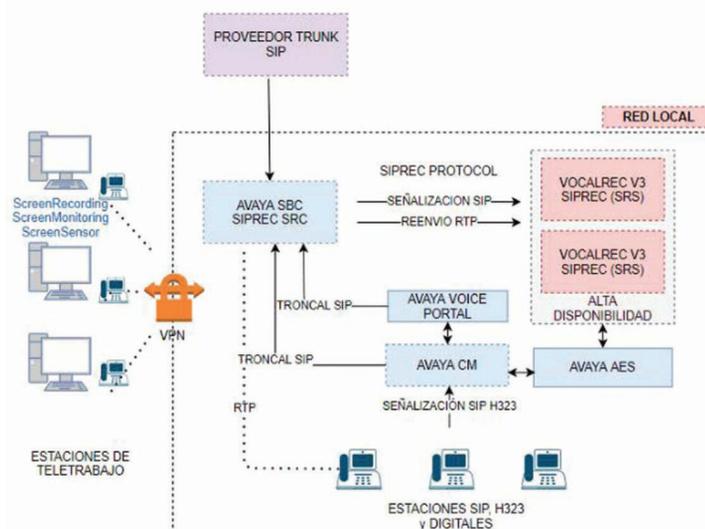
En este punto sería bueno, antes de seguir avanzando, recordar los pasos que ayudaron al éxito de esta implantación, que se realizó en 10 días.

Como apunta Francisco Álvarez, director de desarrollo en Inicia Soluciones, fue un esfuerzo importante. “Colaborando con el equipo técnico de Majorel logramos poner el sistema en funcionamiento sin retrasos el día previsto para el comienzo del servicio. Hay que tener en cuenta que el entorno era complejo (SBC -*Session Border Controller*-, enrutamientos, IVRs y además la grabación de voz E2E segmentada, bajo demanda, en estéreo y la grabación de pantalla), por lo que supuso un reto de trabajo en equipo notable”, señala.

“ En cuatro horas, el usuario estaba listo para gestionar el 80% de la solución implantada ”

Francisco Álvarez hace hincapié en que, al tratarse de una tecnología relativamente nueva, conceptualmente hay que tener ciertos aspectos claros y transmitir a los técnicos las configuraciones que son requeridas en el SBC para la puesta en marcha del sistema. “Posteriormente, el trabajo de configuración en el sistema de grabación no fue complicado, pero sí que hubo que realizar varias configuraciones por los

tipos de clasificación de las grabaciones que requería el servicio. También hubo que implantar el *software* de *ScreenMonitoring*, *ScreenRecording* y *ScreenSensor* en más de 1.000 puestos, muchos de ellos en entornos de teletrabajo. Lógicamente este proceso es automático, pero sí requiere una supervisión para asegurar que la distribución del *software* se ha realizado en todos los puestos”, afirma Álvarez.



Majorel ha optado por una solución híbrida SIPREC complementada por una integración TSAPI/AVAYA que les proporciona trazabilidad en las grabaciones. Además, tras la actualización a la nueva versión, se cuenta con grabación estéreo, necesaria para realizar procesos de *speech-analytics* de alta calidad, lo que facilita la focalización tanto en la atención que proporciona el agente como en las necesidades de los clientes.

Una formación sencilla

La formación que se impartió para el correcto uso de la solución se realizó *online* a los administradores de la misma a través de *Teams*. En cuatro horas, el usuario estaba listo para gestionar el 80% de la solución. No obstante, toda la configuración se realizó de manera conjunta, de tal modo que toda la formación impartida se pudo poner en práctica. Posteriormente el equipo de Majorel con conocimiento para ello, impartió la formación a los supervisores.



MEJORANDO LOS SERVICIOS A SUS CLIENTES

El realizar la implantación para ser usada en un escenario de puestos de trabajo en remoto no supuso problemas porque el usuario trabajaba con una conexión VPN (Virtual Private Network) con doble autenticación, y esto es muy similar a trabajar en entornos locales. “El trabajo importante es proporcionar un acceso rápido y estable a los puestos remotos. Nuestra solución se asienta sobre un trabajo previo de los ingenieros de redes del cliente”, puntualiza Francisco Álvarez.

Supervisores y agentes

Una herramienta de este tipo, lógicamente, facilita mucho el trabajo a los supervisores. Desde Majorel señalan que además de las funcionalidades que proporciona al trabajo diario para realizar escuchas, monitorización y calidad, les ha facilitado la transición a un entorno de teletrabajo con acceso a las soluciones de forma segura.

“Nos permite supervisar a los agentes y mejorar los procesos de formación a través de las soluciones *ScreenRecording* (grabación de las llamadas), *ScreenMonitoring* (grabación de las pantallas sincronizada con la voz) y *ScreenSensor*, que nos da la posibilidad de monitorizar la actividad del agente en el terminal, analizando las estadísticas de uso de las aplicaciones y páginas web que el usuario visita. Creando previamente categorías visuales de las aplicaciones que utiliza el agente, podemos observar y monitorizar el tiempo que dedica a las categorías definidas durante la jornada laboral, además aporta un sensor AFW (*Aware From Keyboard*) que mide el tiempo que el agente se encuentra fuera del terminal”, cuenta Miguel Castanedo.

Pero, además, ayuda a los supervisores en los entornos actuales de teletrabajo, donde se pierde el contacto visual con los operadores. “Con VocalREC se mitiga,

en parte, la distancia física con el agente, permitiendo la revisión de sus llamadas y la resolución de incidencias en el servicio, ya que se puede visualizar los pasos que se dieron en la herramienta para llegar al error y ayudarlo en el teletrabajo”, puntualiza Castanedo.

Seguridad

La grabación de vídeo, la monitorización en vivo de los escritorios de los agentes junto con el registro de actividad, hace posible realizar la supervisión en tiempo real y en diferido, proporcionando control, corrección de errores y facilitándonos la mejora de los procesos de formación. El tener la información de lo que sucede en tiempo real, posibilita a Majorel reaccionar y adaptarse a las necesidades de los clientes con mayor rapidez. Hay servicios donde la atención es revisada diariamente

para aplicar una mejora continua e identificar acciones correctoras o de mejora, y con estas herramientas podemos tener datos valiosos de forma inmediata.

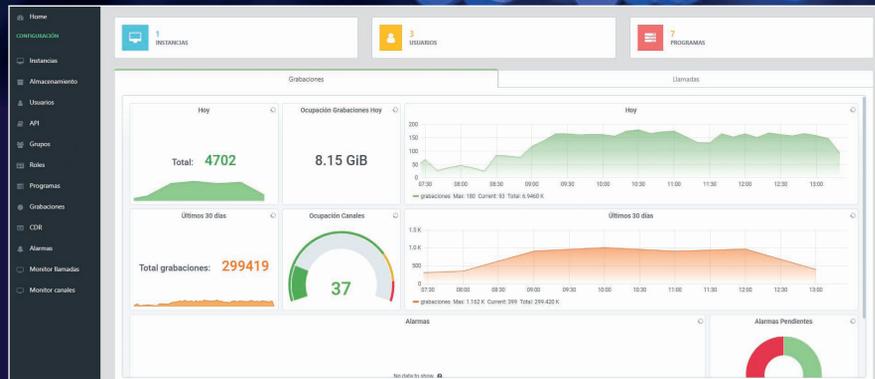
Un punto importante que también destacan desde Majorel es el hecho de que la solución VocalREC utiliza SIPREC como protocolo de grabación frente a arquitecturas basadas en CTI o *PortMirroring*. “SIPREC proporciona un protocolo estándar de grabación independiente de la plataforma de comunicación que utilicemos, permitiéndonos asegurar la continuidad de negocio. Además, supone un ahorro importante en licencias asociadas a los métodos tradicionales de grabación (CTI) soportado en una arquitectura que nos proporciona una solución de grabación escalable, de alta disponibilidad activo-activo y un balanceo de carga de forma sencilla”,

señala Miguel Castanedo.

Desde Inicia Soluciones indican que, a parte de incluir los elementos típicos de protección de los datos mediante una arquitectura de varias capas, arquitectura de separación por roles, accesos controlados por LDAP, HTTPS, AUTH2 y otros protocolos de comunicación seguros, se ha puesto mucho énfasis en las particularidades que aplican a un sistema de grabación de llamadas. “En este aspecto, la solución contempla todas las normas PCI (DDS) entre las que destacan el cifrado de las grabaciones mediante el algoritmo de clave pública/privada, enmascaramiento de datos sensibles en las grabaciones (audio, vídeo y metadatos), accesos restringidos y políticas de retención que habilitan al sistema a trabajar en servicios con contenido sensible”, comenta Francisco Álvarez.

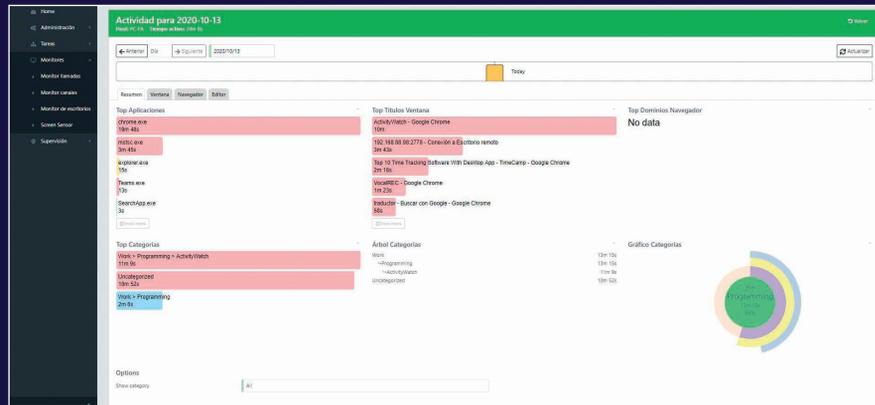
Redacción

Monitores VocalREC:



Un pantallazo de la herramienta que permite la monitorización de la actividad.

Screen Sensor VocalREC:



ScreenSensor ofrece la posibilidad de monitorizar la actividad del agente en el terminal, analizando las estadísticas de uso de las aplicaciones y páginas web que el usuario visita.