

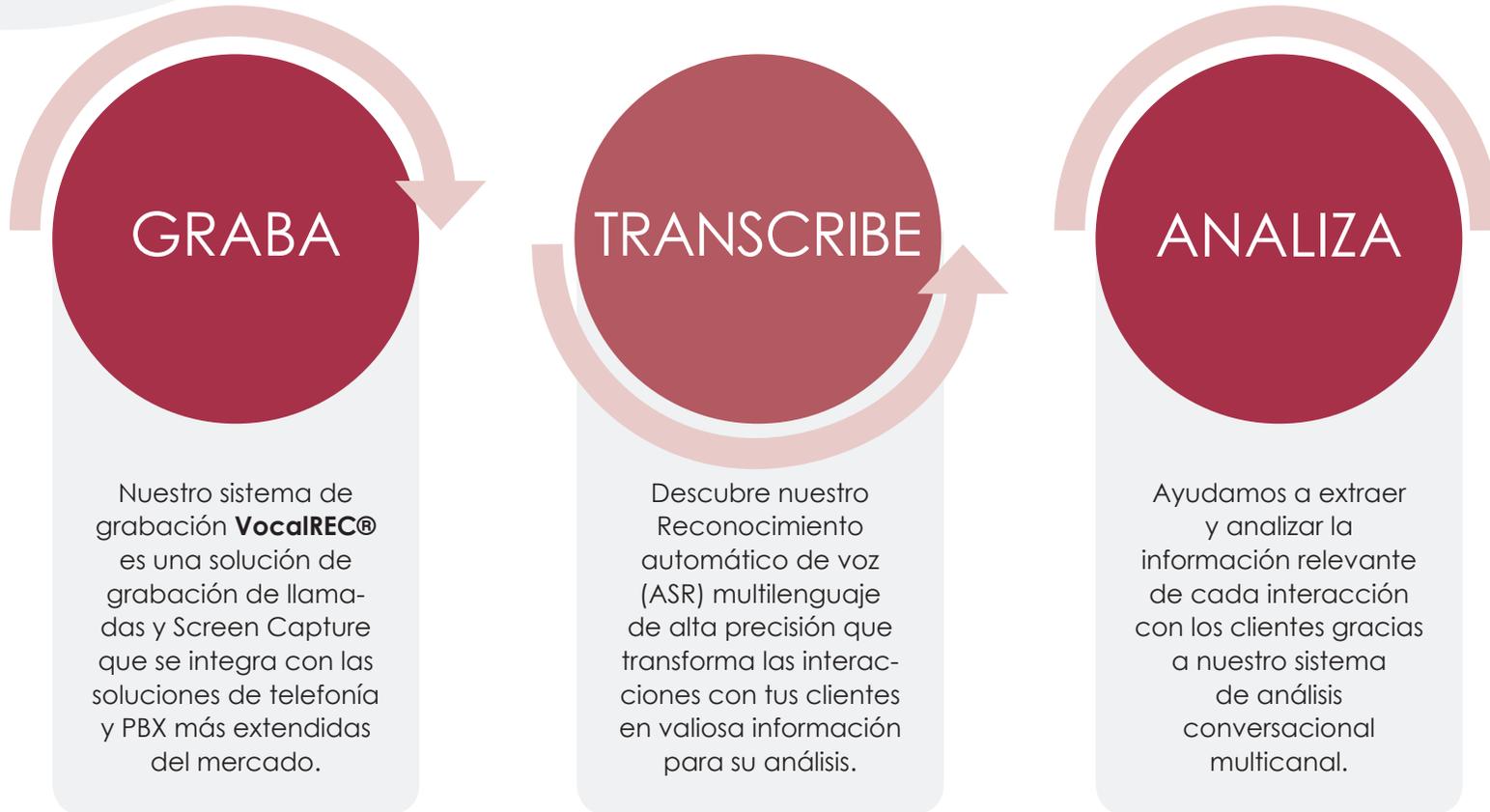
PRESENTACIÓN DE SERVICIOS



Empowering your customer's voice

Descubre el potencial de LA VOZ DE TU CLIENTE

Contamos con la última tecnología en sistemas de grabación y en Procesamiento del lenguaje natural (PLN) para darle un nuevo rumbo a la relación con tu cliente. Una solución global que te permitirá procesar el 100% de los datos de las interacciones con los clientes y toma decisiones acertadas basadas en Business Intelligence con nuestros sistemas de **Grabación y Screen Capture**, **Transcripción de Llamadas (STT)** y **Análítica Conversacional Multicanal**.



ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



El origen de los DATOS

Ofrecemos al cliente una solución 360° que abarca desde el origen de los datos recopilados a través de nuestro sistema de grabación VocalREC, hasta la transcripción y la analítica conversacional de nuestra solución de Inicia ANALYTICS, permitiendo alcanzar los objetivos marcados de forma eficiente.



Grabador adaptado a los requerimientos técnicos para el análisis de los datos.



Transcripción y análisis personalizados utilizando IA y NLP



Datos preparados para usarlos donde los necesites.



Visualización de los datos en paneles de control listos para el análisis.

VocalREC

Inicia ANALYTICS

Nuestras ÁREAS DE TRABAJO

La propuesta de Inicia Soluciones es crear un proceso a medida para cada uno de nuestros clientes.

**PROCESA AUDIOS
Y TRANSCRIBE**



**CATEGORIZA
TUS OBJETIVOS**



**VISUALIZA RESULTADOS
EN BI**



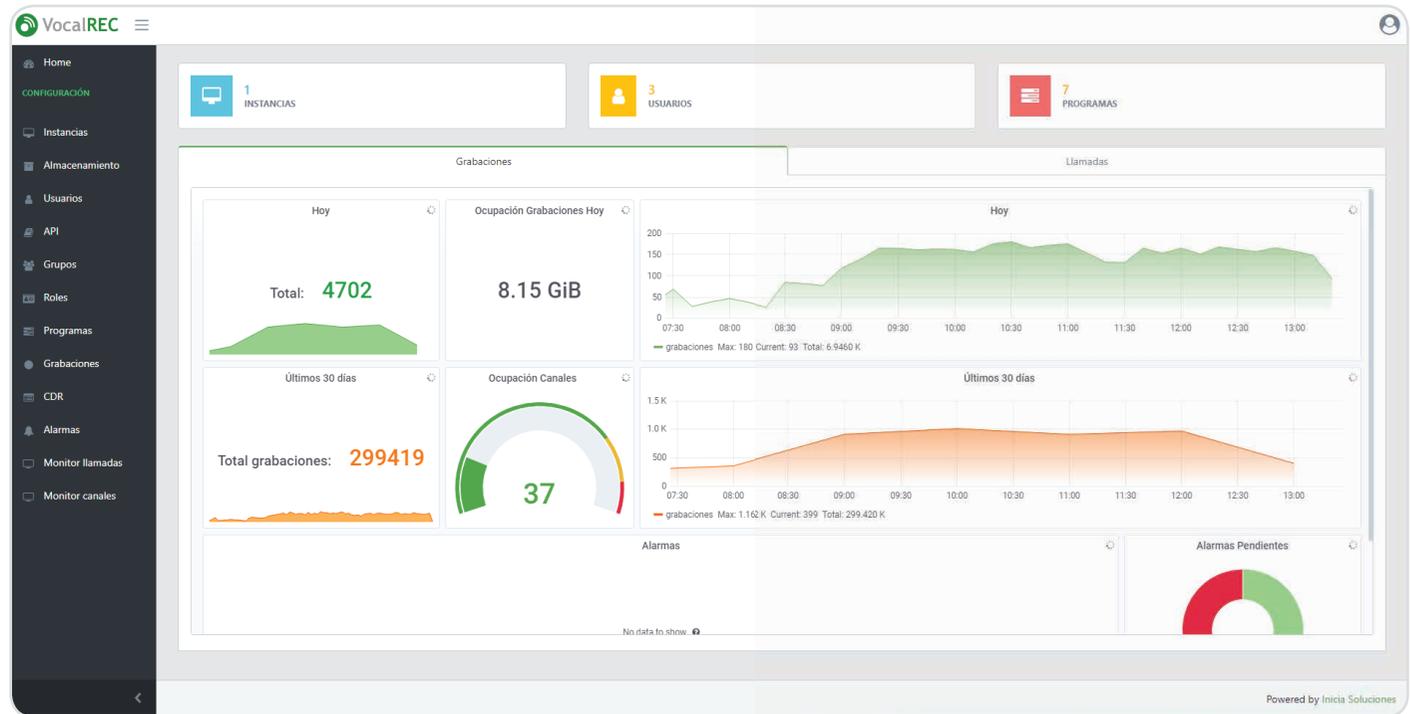
**TOMA DECISIONES
OBJETIVAS**

GRABA

Nuestro sistema de grabación de llamadas y Screen Capture VocalREC® es una solución global referente en el mercado diseñado especialmente para servicios de Televenta, Calidad, Formación, Auditorías, Seguridad... y completamente integrado con nuestra solución de Speech Analytics.

Un sistema orientado a satisfacer las necesidades de grabación de cada modelo de negocio, adaptándose a cada necesidad específica.

Concebida para entornos individuales o multisite, la solución permite la administración centralizada y capacidades de almacenamiento suficientes para cubrir los requerimientos de las compañías.

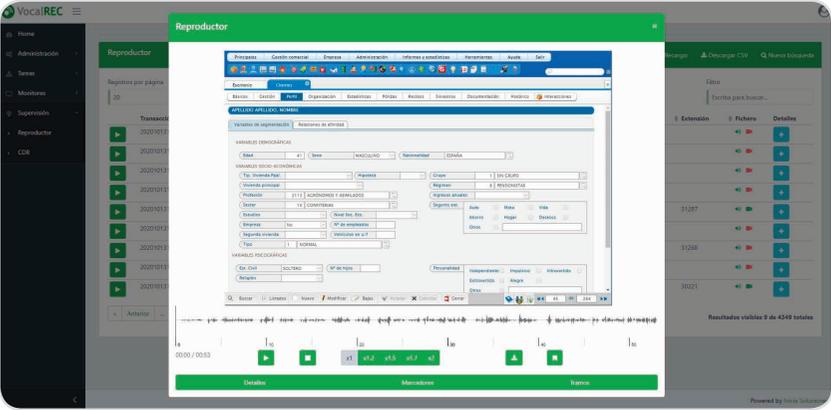


Principales Características

- Funcionamiento desatendido.
- Búsqueda y reproducción de conversaciones.
- Estadísticas e informes.
- Almacenamiento en bases de datos MySQL o MSSQL Server
- Monitoreo en tiempo real.
- Seguridad. Administración basada en control de accesos y archivos encriptados.
- El sistema cumple con el RGPD y PCI-compliance.
- Es compatible con las principales centralitas del mercado
- Múltiples modos de grabación.
- Múltiples arquitecturas.
- Soporte SIPREC.
- Estabilidad.
- Actualizaciones de versión online.

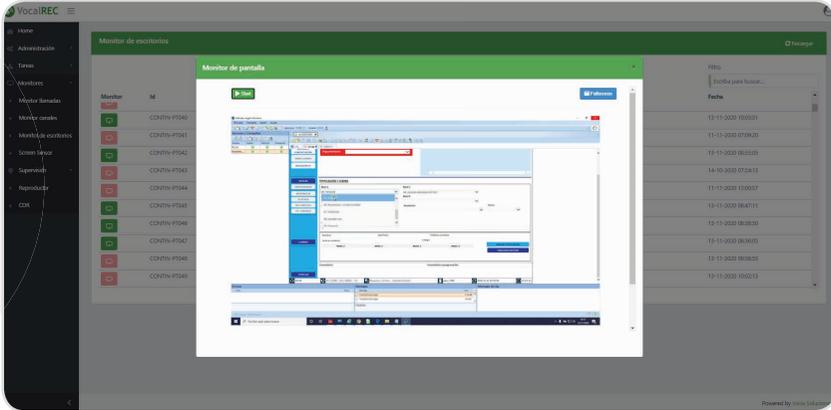
Módulo Screen Recorder

- Sincroniza, graba y almacena la interacciones de los agentes en el escritorio con la llamada telefónica.
- Permite visualizar y grabar en tiempo real dichas interacciones.
- Transparente. Sin indicaciones visuales de los procesos de grabación en el escritorio.
- No intrusivo. La aplicación no afecta al rendimiento del puesto observado.
- Monitorización online. El supervisor puede acceder de forma silenciosa a los puestos.
- Grabación de puestos remotos y multipuesto.



Módulo Screen Monitoring

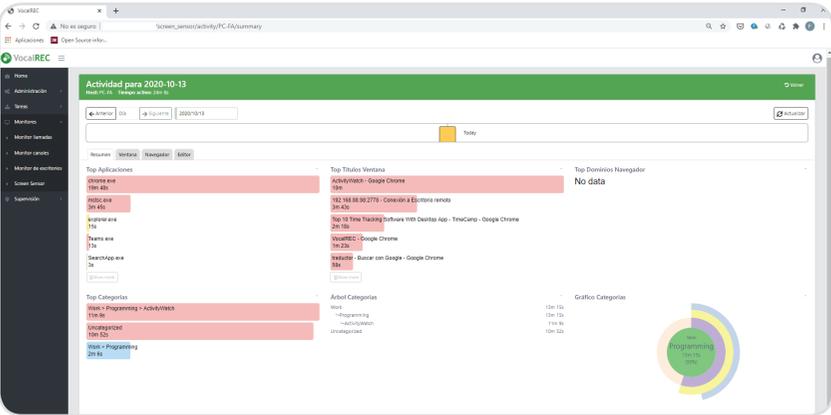
Permite monitorizar en tiempo real la actividad del agente, lo que hace posible a los supervisores evaluar la actuación así como hacer comentarios o correcciones de forma paralela.



Módulo Screen Sensor

Mediante esta funcionalidad se podrá disponer de una información detallada sobre la forma en la que se administran las horas laborables, pudiendo obtener estadísticas tanto de las aplicaciones utilizadas por el empleado como de las páginas web visitadas.

Categorizando previamente las mismas, se podrá discernir qué tiempo dedica el agente a cada una de las categorías definidas de forma útil y visual.

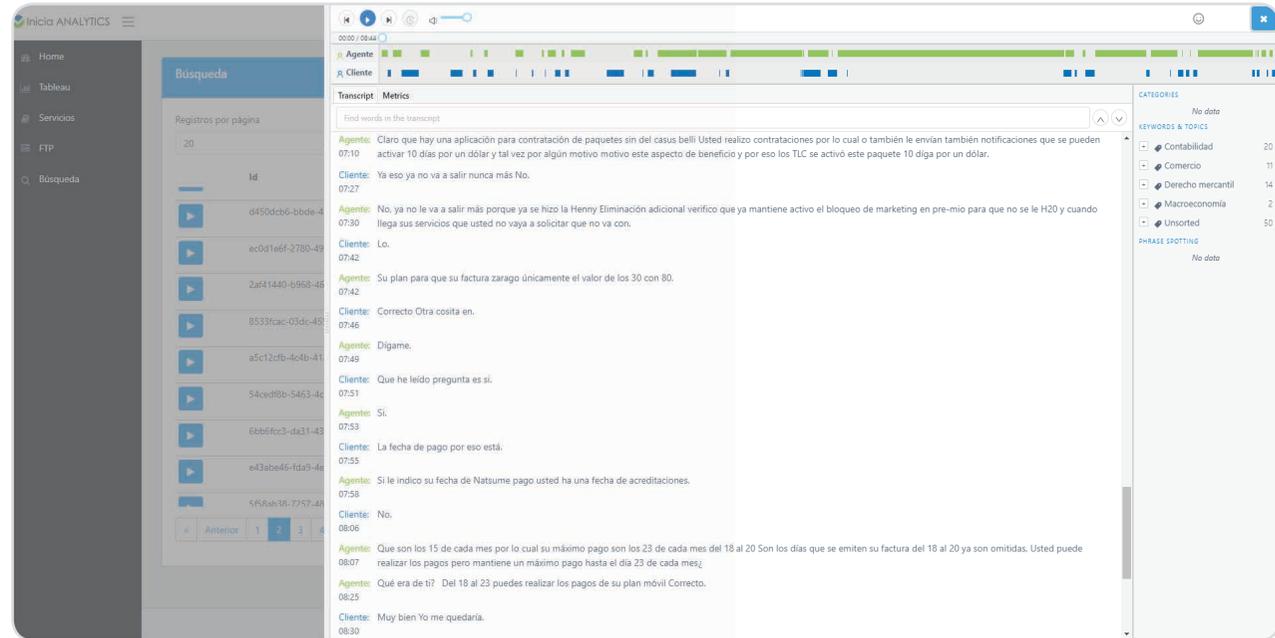


TRANSCRIBE. Procesa audios y transcribe

Ten el control de todas las interacciones transcribiendo en cualquier idioma y desde cualquier canal.

Empodera la relación con tu cliente apostando por la transcripción del 100% de las interacciones.

Nuestra solución Speech to Text (STT) te permite disponer de la información de forma clara, estructurada y lista para alcanzar tus objetivos.



Integración

Realiza la carga de las grabaciones de forma sencilla a través de SFTP o API para darle una solución inmediata a tus necesidades.



Precisión

Procesamos tus grabaciones de audio para obtener resultados con una precisión superior al 90%, indistintamente del formato con el que se trabaje.



Velocidad

No importa el volumen de grabaciones que se transfiera, nuestro GPU está listo para alcanzar la velocidad de conversión de voz a texto (STT) que requieras.



Multilinguaje

Trabajamos cualquier idioma. Con un entrenamiento más exhaustivo en inglés (UK-US-AU), francés, alemán, portugués, italiano y español (ES-LatinAm).



Seguridad

Hemos obtenido la certificación ISO 27001 y nuestro equipo legal ha implementado las políticas y procedimientos necesarios para cumplir con el RGPD de la UE.

ANÁLISIS CONVERSACIONAL

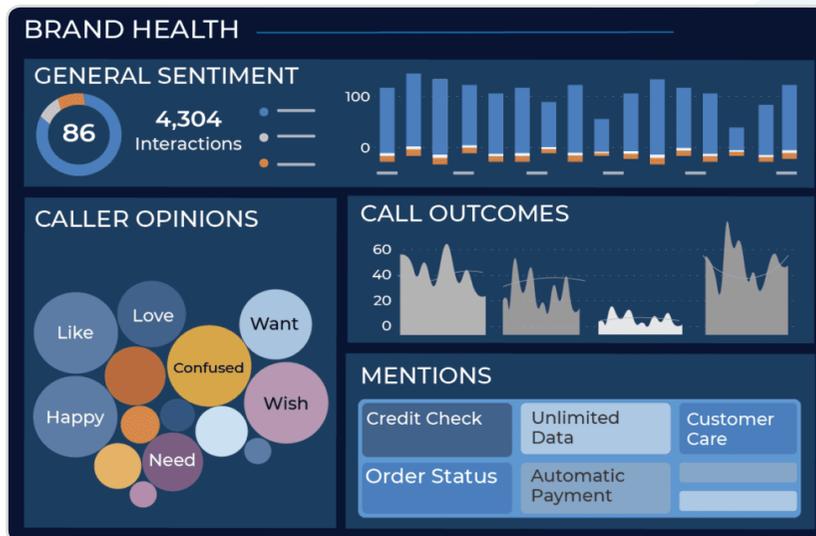
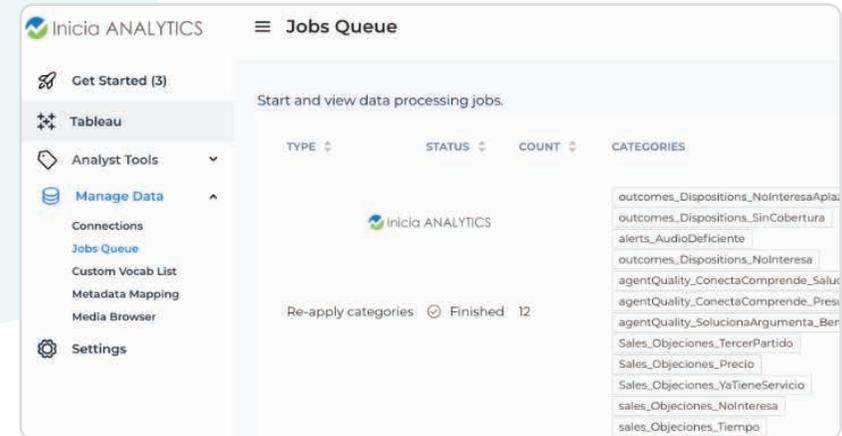
Ayudamos al cliente a extraer el máximo rendimiento de sus datos a través de tres sencillos pasos: procesamiento de la información, análisis con IA y toma de decisiones basada en business intelligence.

Categoriza tus objetivos

Aprovechamos todo el texto y métricas adquiridas en información estructurada para generar grupos de términos clave, listos para su evaluación.

Nos servimos de un lenguaje de meta-SQL para elaborar de manera individualizada las necesidades requeridas.

En esta segunda fase, realizamos un análisis de los documentos internos de evaluación (metadato) para definir categorías acordes a los objetivos del cliente.



Visualiza resultados en BI

Generación de tableros

Cada una de las categorías generadas en la fase anterior supone una base de información estructura que puede ser descrita de forma visual, gracias a los paneles de control (dashboards) que se desarrollan a través de nuestros Business Intelligence disponibles:



ANÁLISIS CONVERSACIONAL. Toma de decisiones objetivas.

Mide cada una de tus acciones con datos objetivos, estructurados y listos para la evaluación.

El equipo de Inicia ANALYTICS puede ofrecer un servicio de evaluación de resultados de la información extraída. En función de los objetivos definidos, concluimos puntos de valor eficaces para las distintas acciones de nuestros clientes.

ANÁLISIS DE OBJECIONES

Objeción	Pitch de valor	Beneficios	Cobertura	Seguimiento	Facilidades	Referidos
Servicio Cubierto 59%						
Tiempo 38%						
No interesa 36%						
Imagen negativa 11%						
Ausente 1.94%						
Precio 1.98%						
Permanencia 0.46%						

Auditoría de calidad

- Scorecard automático de los agentes
- Mejora el AHT
- Evaluación de silencios
- Talk rate agente-cliente
- CScore objetivo

Ventas/Retención

- Cumplimiento de guiones
- Identificación de objeciones
- Comparación de agentes
- Análisis de sentimiento

Control de riesgos

- Análisis de términos de contratación
- Evaluación de textos legales
- Identificación de fraude
- Predicción de comportamiento

Funciones de nuestra PROPUESTA 360

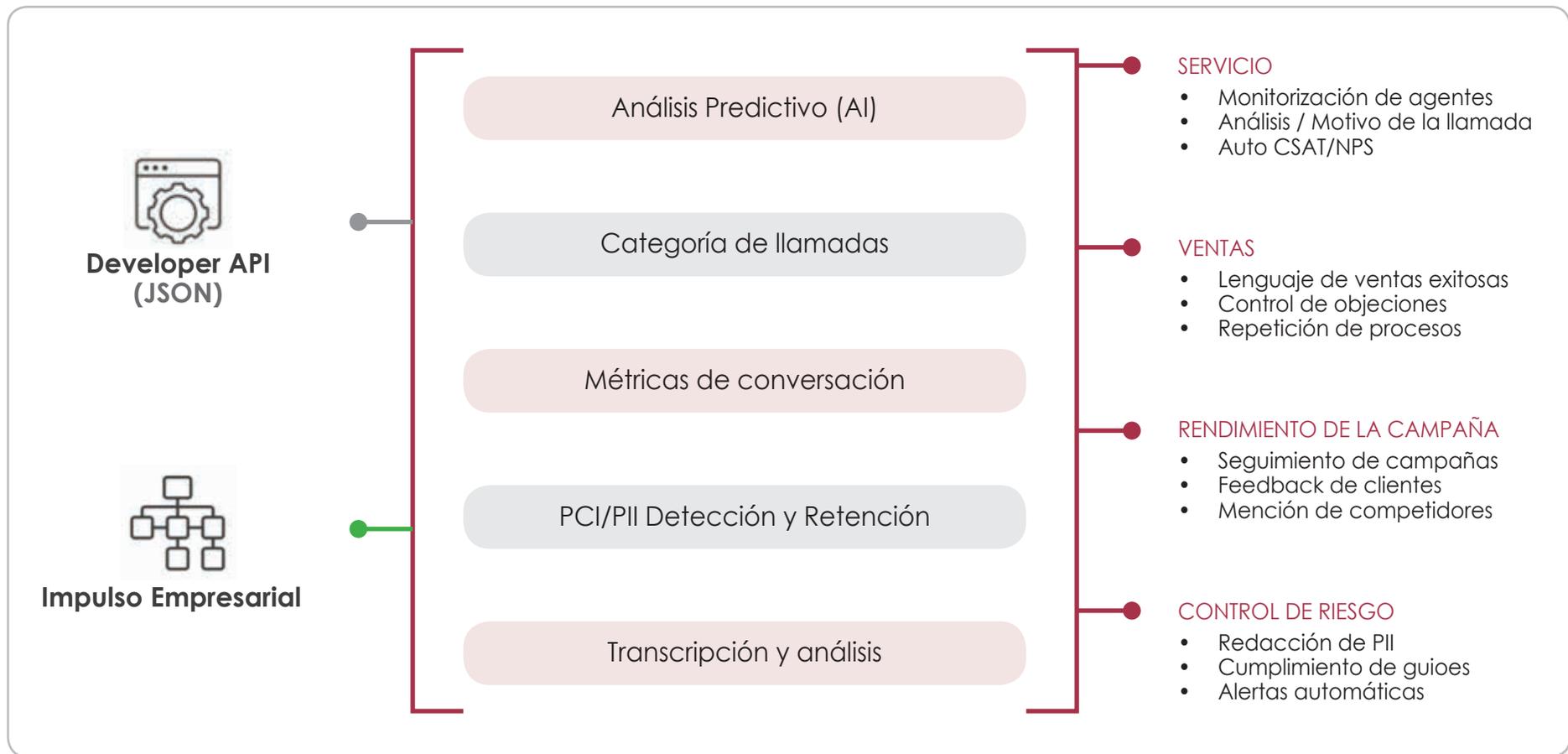
Las grabaciones esconden gran cantidad de información de alto valor. Extraer su potencial y mejorar los resultados es posible gracias a las funcionalidades que te ofrece Inicia ANALYTICS.

Transcripción y Análisis	Speech-to-text Análisis de texto	Archivos de Audio Keywords & Topics (NLP)	Vocabulario customizado
Categorización de llamadas (VBQL)	Mención de la competencia y marcas Emociones	Citas Motivo de la llamada Feedback del producto	Objeciones de venta <i>Opción Custom (VBQL)</i>
Métricas de Conversación	Sentimientos Tiempos de conversación Velocidad del habla	Interrupciones Tono Discurso	Ratios agente-cliente Silencios Ritmo
PCI/PII	Detención y Redacción de PCI, PII y SSN	Audio y textos borrados Archivos	Modelado numérico: exacto, probable e intervalo.
Análisis Predictivo (AI)	Calidad del lead Predicción de abandono	Ventas conseguidas Probabilidad de compra	Auto NPS (CScore)

Funciones de nuestra PROPUESTA 360

Cada función esconde una oportunidad de mejora en tus procesos y toma de decisiones. El equipo de Inicia ANALYTICS te ayudará en cada paso en función de tus objetivos.

Arquitectura abierta para construir de forma flexible



Con la MÁXIMA GARANTÍA

Y siempre bajo la garantía de estar ofreciendo la mayor protección sobre lo más importante: TUS DATOS.



Contamos con la certificación ISO 27001 de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)



Disponemos de todos los procesos referentes a la obligatoriedad de la Ley de Protección de Datos.



Cumplimos con las políticas y procedimientos de seguridad de protección de información de tarjetas de crédito.



Nuestros procesos de trabajo se recogen y tratan en servidores e instancias dentro de la UE.



Empowering your customer's voice

CONTACTO

911 422 778

Inicia Soluciones de Voz
Calle Chile, 10 - Oficina 234
28290 Las Rozas de Madrid

comercial@iniciasoluciones.es

www.iniciasoluciones.es