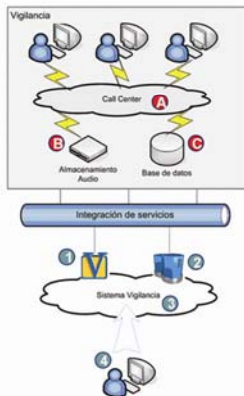


**Objetivos:**

- Comprobar el seguimiento de las campañas y pautas de comportamiento.
- Valorar la actuación de los agentes.
- Detectar comportamientos anómalos.

**Procesos:**

- Grabar las conversaciones realizadas con objeto de mejorar la calidad del servicio.
- Almacenar incorporando metadatos de interés (nº cliente, operador, idioma, motivo llamada,...).
- Convertir la llamada a formato texto (off-line).
- Analizar la información:
  - Terminología utilizada (saludo, insulto, etc.).
  - Definición y búsqueda de palabras clave, utilización idioma.
  - Seguimiento del "guión".
  - Mención a campañas puntuales
  - Valoración de comportamiento operadores.
  - Identificación de patrones comportamiento clientes.
  - Resultado campañas.
- Transcripción on-line:
- Información al operador en función del tema hablado.
- Alertas o desvío de llamadas a supervisor.



**Sistema grabación**

- A. Tratamiento llamadas.
- B. Grabación de llamadas.
- C. Almacenamiento de metadatos.

**Servicios búsqueda**

1. Transcripción de audio a texto de las grabaciones existentes en *batch*.
2. Indexación de transcripciones.
3. Generación de alertas en el Sistema de Vigilancia.
4. Consulta de información indexada en el sistema.

**Análisis información**

- ✓ Seguimiento guión.
- ✓ Valoración comportamiento.
- ✓ Identificación de patrones.

**Resultados:**

- El Sistema de Vigilancia se materializa en una aplicación web en ASP .NET sobre el servidor de aplicaciones existente.
- El supervisor puede realizar búsquedas sobre las grabaciones existentes aunque no existan alertas determinadas para ello. Por ejemplo en cuantas conversaciones se habla de un determinado tema.
- El supervisor o administrador puede definir alertas de vigilancia basadas en terminología o categorías.
- Esta alternativa permite una explotación completa, en base a búsquedas, de la transcripción de las grabaciones. De esta forma se podría evolucionar la plataforma con generación, por ejemplo, de servicios de información para los operadores en el momento en el que atienden una llamada de cliente. Estos servicios ofrecerían productos que puedan ser del interés del cliente en base a anteriores conversaciones.



Tecnocom, empresa multinacional española con vocación de liderazgo y fuerte presencia regional, cotiza en la bolsa de Madrid desde el año 1987 y se encuentra entre las cinco mayores Compañías del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en España. Su amplia experiencia en estos campos sitúa a Tecnocom en una posición privilegiada para ofrecer a sus clientes Soluciones y Servicios avanzados que abarcan todo el espectro de las TIC. En 2006, la Compañía inició un proyecto empresarial con clara vocación de liderar este sector en España y ser un referente en el resto de sus mercados.

La diferenciación de Tecnocom consiste en ofrecer mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía a los clientes frente a las grandes compañías globales, y contar con una mayor potencia, capacidad, catálogo de servicios y solvencia financiera, respecto a las compañías de nicho y regionales.

Tecnocom tiene como clientes a las principales empresas del sector Bancario, Seguros, Administración Pública, Telecomunicaciones e Industria.

Con cerca de 5.000 empleados en España, Portugal, México, Perú, Colombia y Chile y una facturación aproximada de 450 millones de euros (en 2007), Tecnocom cuenta con una amplia red de oficinas, que permiten dar cobertura a sus clientes desde numerosos puntos y responder de manera eficaz a sus necesidades.

**Tecnocom**

c/ Josefa Valcárcel, 26  
Edif. Merrimack III  
28027 - Madrid - España  
Tel.: +34 91 325 33 00  
+34 901 900 900  
Fax: +34 91 754 50 77  
[www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)