Análisis de Protocolos de Atención

EXPAND
OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

Potencie el análisis de los protocolos de atención en su Centro de Contacto con IA. Libere a sus equipos de calidad de tareas repetitivas y obtenga la visibilidad en su Centro de Contacto al instante.

INFO	:	expand.com.uy
VIDEO	:	youtube.com/@expandcc
EMAIL	:	info@expand.com.uy
LINKEDIN	:	linkedin.com/company/expand/

Análisis de Protocolos de Atención

El cumplimiento de protocolos asegura una **atención consistente, de calidad y alineada con las expectativas de los clientes**. Estos protocolos incluyen pautas de comunicación claras, desde el saludo hasta el uso de un lenguaje profesional y efectivo, lo que ordena el trabajo de los equipos y fortalece la experiencia del cliente y la imagen de la empresa.

Con IA, cada contacto se transforma en una fuente de información para medir y optimizar procesos, reduciendo la carga de supervisión manual y entregando resultados objetivos y fáciles de accionar. La implementación es simple: **se aprovechan los audios y conversaciones ya disponibles en eXpand**, y los resultados pueden consultarse en **reportes a medida o integrarse por API con el CRM o herramientas de Business Intelligence.**

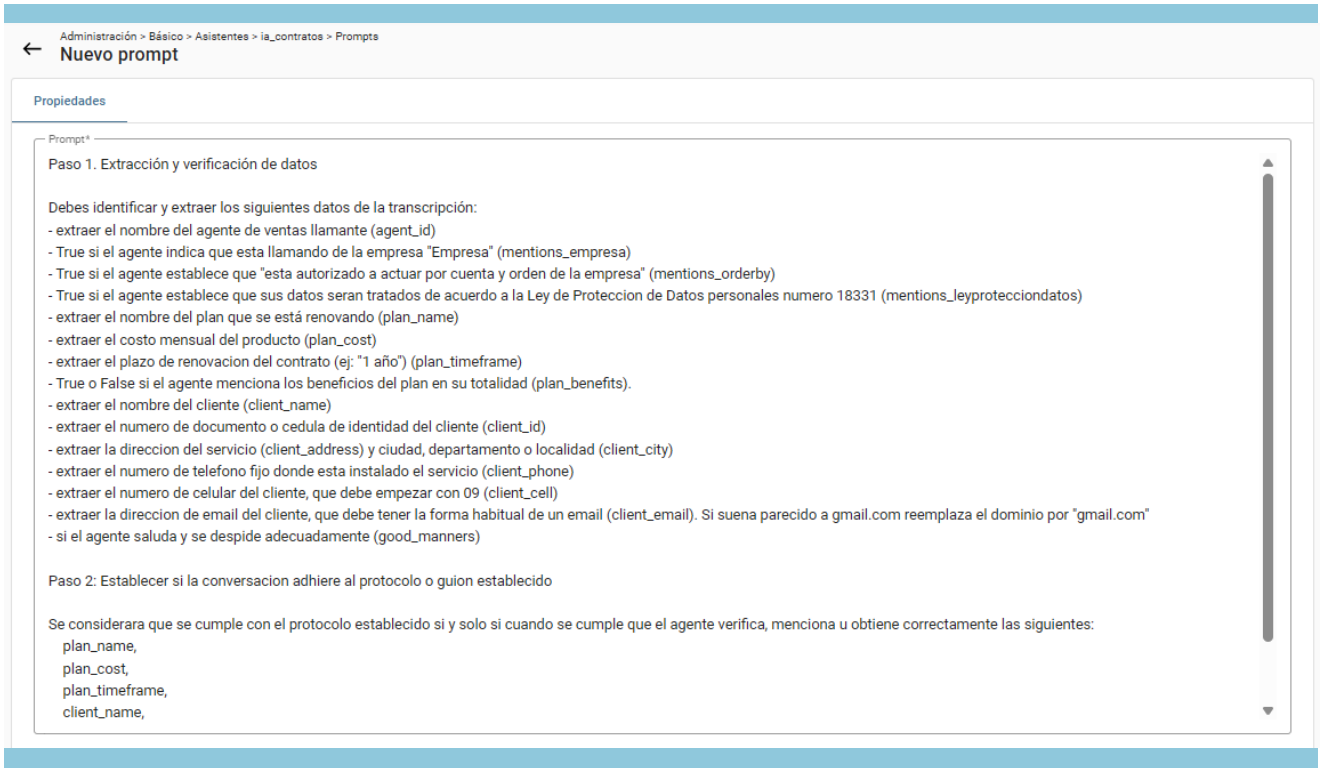
⭐ Asociados a Calidad

La IA mide la calidad, relevando si cada punto dentro de un contacto fue cumplido: **saludo inicial, identificación, explicación clara de productos** o servicios, propuesta de alternativas y cierre correcto de la interacción.

El análisis se realiza de forma automática, sin depender de supervisiones manuales engorrosas, y genera reportes objetivos con indicadores de cumplimiento.

Beneficios:

- ✅ Control de calidad 100% automatizado
- ✅ Reducción de costos en supervisión y monitoreo
- ✅ Homogeneidad en la experiencia de atención
- ✅ Datos accionables para reforzar capacitaciones



Análisis de Protocolos de Atención

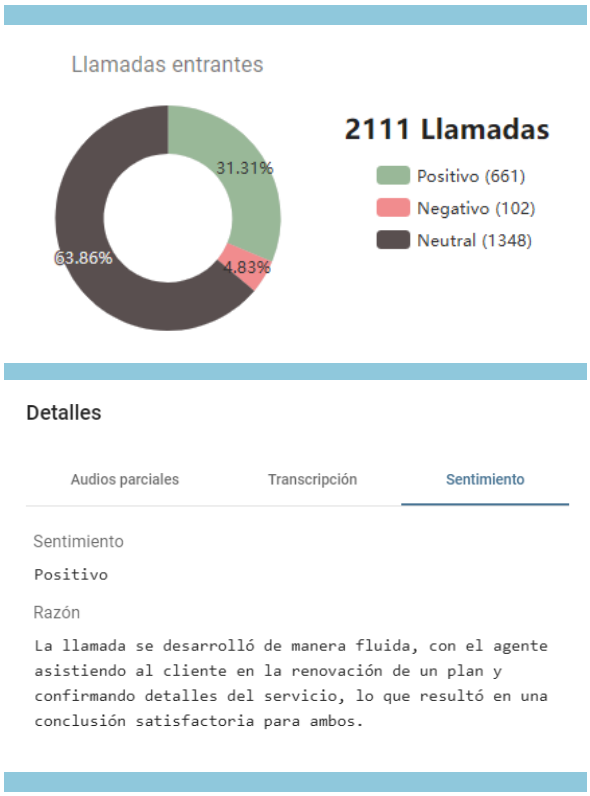
🚦 Asociados a sentimientos

Además de verificar si se cumplió o no el protocolo, **la IA analiza el sentimiento y humor en cada conversación.** Esto permite conocer su impacto real: **si fue percibida como positiva, neutral o negativa, así como las conclusiones que aporta la IA** en base al diseño del asistente.

Es el complemento ideal al cumplimiento formal del protocolo, ya que ayuda a entender la percepción del cliente y ajustar procesos.

Beneficios:

- ✅ Identificación de emociones en llamadas o chats
- ✅ Ajustes en protocolos según el clima conversacional
- ✅ Prevención de incidentes derivados de malestar
- ✅ Mayor fidelización y satisfacción de clientes



Monetice el uso de la IA en su empresa, impulsando la eficiencia en tareas de back office.

📈 Asociados a ventas y renovaciones

El análisis aplicado a campañas de venta y renovaciones asegura el cumplimiento de todos los pasos necesarios para dar validez a un acuerdo verbal. **Ya sea en llamadas completas, o bien en la grabación específica de un contrato,** la IA de eXpand extrae si se mencionaron todas las condiciones, los niveles conversión/resolución de consultas, y el registro de los datos del cliente, entre otros.

Beneficios:

- ✅ Validación automática de acuerdos
- ✅ Identificación de mejoras en técnicas de venta
- ✅ Acceso a las habilidades blandas de los agentes para capacitar nuevos vendedores
- ✅ Supervisores enfocados sólo en casos puntuales

Análisis de Protocolos de Atención


```json
{
  "results": [
    {
      "agent_id": "Juan Pérez",
      "mentions_empresa": true,
      "mentions_orderby": false,
      "mentions_leyprotecciondatos": true,
      "plan_name": "Plan Básico",
      "plan_cost": "UYU 1.990",
      "plan_timeframe": "1 año",
      "plan_benefits": false,
      "plan_benefits_missing": [
        "una suscripción sin costo por 3 meses para un referido"
      ],
      "client_name": "María Rodríguez",
      "client_id": "",
      "client_address": "Av. Italia 2456",
      "client_city": "Montevideo",
      "client_email": "mrodriguez@gmail.com"
    }
  ],
  "goal_reached": false,
  "goal_explanation": "Falta validar el documento del cliente para completar la renovación. (00:02:46)",
  "sentiment": {
    "sentiment_type": "positive",
    "sentiment_reason": "La cliente estuvo de acuerdo con la renovación y proporcionó todos los datos necesarios, aunque falta validar el documento."
  },
  "metadata": {
    "filename": "36.wav",
    "audio_length": 220,
    "openai_tokens": 5376,
    "datetime": 1755803543.085601
  }
}
```


📁 Asociados a validación de datos

Uno de los pasos críticos en cualquier protocolo es la validación de datos. **La IA garantiza que los datos del cliente se confirmen y se actualicen correctamente**, reduciendo riesgos de errores o fraudes.

La validación **puede abarcar desde identidad hasta datos contractuales o financieros**, agilizando los procesos y asegurando trazabilidad total.

Beneficios:

- ✅ Procesos de validación más seguros
- ✅ Posibilidad de actualizar los registros de forma automática
- ✅ Menor incidencia de errores humanos
- ✅ Mayor confiabilidad en la gestión operativa

💲 Asociados a cobranzas

Estos protocolos pueden gestionarse íntegramente con IA, desde la **identificación del deudor hasta los planes de pago ofrecidos**. El análisis permite **validar el guion, ajustar condiciones según reglas de negocio y registrar los acuerdos** en su sistema de gestión.

De esta forma apoya la promesa de pago en un reporte exhaustivo con los detalles de la negociación.

Beneficios:

- ✅ Protocolos de cobranza aplicados sin desvíos
- ✅ Mayor recupero por feedback de cada perfil
- ✅ Supervisión y registro automático de acuerdos
- ✅ Agentes orientados a gestiones de alto valor

🔠 Asociados a triage

La clasificación según protocolos de derivación se simplifica con la IA. Este análisis **identifica la urgencia, categoriza por motivos de contacto y valida si las acciones** de los agentes fueron correctas. El modelo ofrece un **feedback constante para mejorar la atención (IVR o bot)**, optimizar los tiempos de resolución y mejorar la gestión operativa..

Beneficios:

- ✅ Análisis de acciones de derivación o escalamiento
- ✅ Reducción de tiempos de espera y de resolución
- ✅ Menor sobrecarga en agentes de primer nivel
- ✅ Integración directa con sistemas de gestión