

Análisis de Gestión con IA



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 Gestión con IA

Analice la gestión de los RRHH con IA para validar la calidad de la atención y ofrecer un servicio consistente, eficiente y alineado a los protocolos de su empresa. Cuando cada interacción sigue lineamientos claros —saludo, speech, resolución de casos, consultas, y hasta el cierre—, los equipos trabajan con mayor foco y menores errores operativos, mejorando la experiencia del cliente tanto en llamadas como en WhatsApp.

La implementación es simple: eXpand toma los audios y chats ya disponibles, y los resultados son visibles en reportes a medida o integrados vía API, potenciando así la eficiencia operativa y la monetización de cada interacción.

Con eXpand IA Sense y eXpand IA Extract, la inteligencia Artificial logra que cada intercambio se vuelva una oportunidad de mejora, reduce la supervisión manual y entrega resultados objetivos y fáciles de accionar.

eXpand eXpand IA Sense analiza sentimientos, humor y clima en cada contacto, tanto del cliente como del agente, y permite generar resultados en base a prompts personalizables. Acceda fácilmente al nivel de resolución de problemas y detecte oportunidades de mejora al revelar patrones de comportamiento de sus clientes y funcionarios.

Por su parte, eXpand IA Extract obtiene información clave de audios y mensajes —datos relevantes, motivos de contacto, acuerdos (ventas, renovaciones, cobranzas), protocolos, objeciones y resultados— y los convierte en información estructurada lista para ser utilizada.

El resultado es una operación más inteligente, con menor dependencia de controles manuales y mayor capacidad de toma de decisiones.

Administración > Bloque > Asistentes > IA, conversas > Prompts

← Nuevo prompt

Propiedades

Prompt

Paso 1. Extracción y verificación de datos

Debes identificar y extraer los siguientes datos de la transcripción:

- extraer el nombre del agente de ventas llamante (agent_id)
- True si el agente indica que está llamando de la empresa "Empresa" (mentions_empresa)
- True si el agente establece que "está autorizado a actuar por cuenta y orden de la empresa" (mentions_orderby)
- True si el agente establece que sus datos serán tratados de acuerdo a la Ley de Protección de Datos personales numero 16331 (mentions_leyprotecciondatos)
- extraer el nombre del plan que se está renovando (plan_name)
- extraer el costo mensual del producto (plan_cost)
- extraer el plazo de renovación del contrato (ej: "1 año") (plan_timeframe)
- True o False si el agente menciona los beneficios del plan en su totalidad (plan_benefits)
- extraer el nombre del cliente (client_name)
- extraer el número de documento o cédula de identidad del cliente (client_id)
- extraer la dirección del servicio (client_address) y ciudad, departamento o localidad (client_city)
- extraer el número de teléfono fijo donde está instalado el servicio (client_phone)
- extraer el número de celular del cliente, que debe empezar con 09 (client_cell)
- extraer la dirección de email del cliente, que debe tener la forma habitual de un email (client_email). Si suena parecido a gmail.com reemplaza el dominio por "gmail.com"
- si el agente saluda y se despide adecuadamente (good_manners)

Paso 2: Establecer si la conversación adhiere al protocolo o guion establecido

Se considerará que se cumple con el protocolo establecido si y solo si cuando se cumple que el agente verifica, menciona u obtiene correctamente las siguientes:

- plan_name,
- plan_cost,
- plan_timeframe,
- client_name,

eXpand IA Sense

Sentimientos y más

Además de verificar si se cumplió o no el protocolo, eXpand IA Sense IA analiza el sentimiento y humor en cada interacción con el cliente.

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 y el prompt a medida de su operativa.

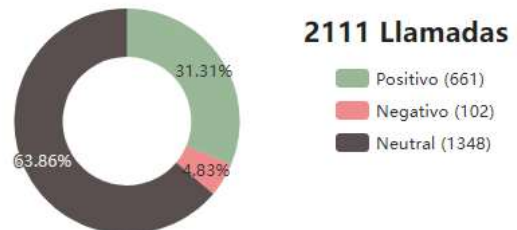
eXpand IA Sense es el complemento ideal al cumplimiento formal del protocolo, ya que ayuda a entender la percepción del cliente y ajustar procesos.

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.

Llamadas entrantes



Detalles

Audios parciales

Transcripción

Sentimiento

Sentimiento

Positivo

Razón

La llamada se desarrolló de manera fluida, con el agente asistiendo al cliente en la renovación de un plan y confirmando detalles del servicio, lo que resultó en una conclusión satisfactoria para ambos.

Personalización de prompts

eXpand IA Sense no solo analiza sentimientos: permite ampliar el alcance del análisis de forma simple, flexible y en lenguaje natural, adaptándolo a las necesidades específicas de cada operación.

La solución puede también medir automáticamente el uso de frases o palabras obligatorias dentro del speech, así como detectar conceptos no permitidos según su empresa.

Una vez identificados, los incorpora en el formato de salida configurado, ya sea como resúmenes interpretables, indicadores de cumplimiento o scores de desempeño. De esta forma, monitorea la calidad con más precisión, reduce la supervisión manual y toma decisiones con respaldo.

eXpand IA Extract

Validación de datos

Uno de los pasos críticos en cualquier interacción es la obtención de datos del cliente, lo que define gestiones correctas y sin inconvenientes futuros.

eXpand IA Extract garantiza que la información del sea confirmada y actualizada correctamente, reduciendo el riesgo de errores, reclamos o fraudes.

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

Beneficios:

- ✓ Procesos de validación más seguros
- ✓ Posibilidad de actualizar los registros vía API
- ✓ Menor incidencia de errores humanos
- ✓ Mayor confiabilidad en la gestión operativa

```
1 {
2   "results": [
3     {
4       "agent_id": "Juan Pérez",
5       "mentions_expresa": true,
6       "mentions_orderby": false,
7       "mentions_leyprotecciondatos": true,
8       "plan_name": "Plan Básico",
9       "plan_cost": "UYU 1.990",
10      "plan_timeframe": "1 año",
11      "plan_benefits": false,
12      "plan_benefits_missing": [
13        "una suscripción sin costo por 3 meses para un referido"
14      ],
15      "client_name": "María Rodríguez",
16      "client_id": "",
17      "client_address": "Av. Italia 2456",
18      "client_city": "Montevideo",
19      "client_email": "mrodriguez@gmail.com"
20    }
21  ],
22  "goal_reached": false,
23  "goal_explanation": "Falta validar el documento del cliente para completar la renovación. (00:02:46)",
24  "sentiment": {
25    "sentiment_type": "positive",
26    "sentiment_reason": "La cliente estuvo de acuerdo con la renovación y proporcionó todos los datos necesarios, aunque falta validar el documento."
27  },
28  "metadata": {
29    "filename": "36.wav",
30    "audio_length": 220,
31    "openai_tokens": 5376,
32    "datetime": "1755003543.085601"
33  }
34 }
```

Cobranzas

Estos protocolos pueden analizarse íntegramente con eXpand IA Extract, desde la identificación del deudor hasta los planes de pago ofrecidos. El análisis permite corroborar el guion, ajustar condiciones según los resultados y validar 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
- ✓ Estudio de cada acuerdo y resultados medibles
- ✓ Supervisores liberados de escuchas manuales y tediosas de cada gestión, enfocándose solamente en las que necesitan revisión

Ventas y renovaciones

eXpand IA Extract se aplica también al resultado de campañas de venta y renovaciones, asegurando 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 comprueba si se mencionaron todas las condiciones, los niveles de acuerdo y aceptación, así como el registro de los datos del cliente.

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 únicamente en casos puntuales



eXpand IA Extract

★ Calidad de la atención

eXpand IA eXtract puede configurarse para ir más allá de la medición básica de calidad, relevando si cada punto dentro de un contacto fue cumplido: saludo inicial, identificación, explicación clara de productos o servicios, profesionalismo, propuesta de alternativas y cierre correcto de la interacción.

El análisis es automático, sin depender de acciones manuales, y genera reportes objetivos con indicadores de cumplimiento. Obtenga todos los beneficios de eXpand IA Sense y sume más profundidad a su análisis y reportes.

Beneficios:

- ✓ Control de calidad 100% automatizado
- ✓ Menores costos en supervisión y monitoreo
- ✓ Datos accionables para reforzar capacitaciones

ABCD Triage y derivación

La clasificación según protocolos de derivación se simplifica con la IA. Este análisis identifica la urgencia que hubo en cada caso, 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 telefónica o por WhatsApp, optimiza los tiempos de resolución y mejora la gestión.

Beneficios:

- ✓ Análisis de acciones de derivación o escalamiento
- ✓ Reducción de tiempos de espera y de resolución
- ✓ Corrección de IVRs o colas/skill para alivianar la carga de sus agentes
- ✓ Integración directa con sistemas de gestión

