

Ressolve.

Conversational Analytics

**“Esta llamada está
siendo grabada y
monitoreada para
propósitos de control y
calidad”**

Ressolve.ai



Ressolve.

Conversational Analytics

Una plataforma impulsada por IA para el **análisis de voz y texto**, que potencia las perspectivas sobre la **experiencia del cliente, la garantía de calidad y el cumplimiento normativo.**

Esto lo hace de una manera **escalable, eficiente y objetiva**, proporcionando valor a partir de cada contacto.



Analítica de conversaciones

Para el mundo



Resolve.

Conversational Analytics



EXPERIENCIA

SECTORES

- Banca
- Seguros
- Telecomunicaciones
- Consumo Masivo
- Servicios públicos
- Salud

CASOS DE USO

- Televentas
- Cobranzas
- Retención
- Servicio al Cliente
- Soporte
- Mesas de Ayuda

PAISES

- Colombia
- México
- Chile
- Perú
- Guatemala
- Panamá

Foco Analítico

VENTAS

Vender responsable, eficiente y rentablemente

- ¿Por qué compraron?
- ¿Por qué no compraron?
- ¿Mencionaron a la competencia?
- ¿Cuál? ¿Qué dijeron?
- ¿Qué tipo de negociación el agente empleó?
- ¿Qué motivó la compra?

COBRANZAS

Recuperar cartera en mora con un enfoque humano, consciente y eficiente.

- ¿Por qué el cliente no ha pagado?
- ¿Cuáles son las alternativas de pago que el cliente solicita?
- ¿Qué hizo el agente para asegurar un acuerdo de pago?
- ¿Qué tan humano y empático fue el proceso de cobranza?

RETENCIÓN

Retener y reintegrar al cliente en una negociación de mutuo beneficio entre el cliente y la compañía.

- ¿Por qué el cliente quiere cancelar?
- ¿A dónde pasará el cliente?
- ¿Por qué el cliente se quiere cambiar a esa compañía?
- ¿Qué hizo el agente para retenerlo?
- ¿Cómo fue la negociación?

SERVICIO AL CLIENTE

**Proporcionar soluciones efectivas, eficientes y empáticas.
SERVICIO AL CLIENTE & MESA DE AYUDA**

- ¿Por qué llama el cliente?
- ¿Las preguntas del cliente han sido respondidas de manera correcta?
- ¿El cliente está satisfecho con la información proporcionada?

Resolve. = **IA** + **CX + EX**
Conversational Analytics

**Data
Accionable**

Mayor Volumen
Métricas Objetivas
Mejor tiempo de
respuesta.

**Total
Experience**

Retroalimentación y
mejora continua
Capacitación y
desarrollo del personal
Disminución de la
rotación.



Performance

36

Contratos corporativos

73

Marcas analizadas por
Resolve

75k

Interacciones analizadas
diariamente

5

Países



Áreas

Servicio al cliente
Retención
Televentas
Cobranzas
Soporte



Productos actuales

Speech Analytics –
Llamadas
Chat Analytics
Survey Analytics*
Documents Analytics*



Sectores

Banca
Seguros
Consumo masivo
Salud
Mesas de ayuda



Países

Colombia
México
Chile
Perú
El Salvador



Nuestra Plataforma

Res - Ives. [Company]

Project / Cobranzas%2520V2 / AUDIO_21_08_24_769941853 / id_16513_324149_166530_wav.wav

Conversation Kevin Jair Meneses Velasco
Case #TS - 09/08/2024

Product Castigo

Agent 1265560094
Kevin Jair Meneses Velasco

Qualification 100 / 100

00:00:01 00:13:31

Res - Ives. [Company]

Time to answer 0.11% 01sec.

Time dialogue 92.15% 13min. 30sec.

Time silence 7.74% 01min. 08sec.

Relation voice and noise 0.00%

Quality indicator 0.0

Affections 1

GENERAL INFORMATION SPEECH SCRIPT METRIC IA ANALYSIS QUALITY OBSERVATION

Categories

Feelings

LIST ANALYTICS

ti feliz fin de semana hasta luego

Res - Ives. [Company]

Time to answer 0.11% 01sec.

Time dialogue 92.15% 13min. 30sec.

Time silence 7.74% 01min. 08sec.

Relation voice and noise 0.00%

Quality indicator 0.0

GENERAL INFORMATION SPEECH SCRIPT METRIC IA ANALYSIS QUALITY OBSERVATION

Quality 2 Total Metrics
0 Text Metrics, 2 Impact metrics (0 Affected - 0% of affected)

Experience 3 Total Metrics
2 Text Metrics, 1 Impact metrics (0 Affected - 0% of affected)

Res - Ives. [Company]

Time to answer 0.11% 01sec.

Time dialogue 92.15% 13min. 30sec.

Time silence 7.74% 01min. 08sec.

Relation voice and noise 0.00%

Quality indicator 0.0

Affections 1

GENERAL INFORMATION SPEECH SCRIPT METRIC IA ANALYSIS QUALITY OBSERVATION

Quality 2 Total Metrics
0 Text Metrics, 2 Impact metrics (0 Affected - 0% of affected)

Experience 3 Total Metrics
2 Text Metrics, 1 Impact metrics (0 Affected - 0% of affected)

Compliance 1 Total Metrics
0 Text Metrics, 1 Impact metrics (0 Affected - 0% of affected)

General 21 Total Metrics
7 Text Metrics, 14 Impact metrics (1 Affected - 7.1% of affected)

Metrics	Description	Weight	Qualification
El asesor brinda información completa	el cliente, el saldo que tiene pendiente a la fecha, debe indicar las facturas vencidas, es decir mencionar los meses que tiene pendiente (En las franja precastigo debe mencionar la cantidad de facturas que el cliente tiene y no los meses. En castigo no es necesario que el agente mencione las facturas vencidas)	0	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/> N/A
Días mora, Saldo en mora, facturaciones vencidas			
El asesor deja en espera al cliente durante la llamada sin explicarle el porque?	El agente no puede dejar por más de 90 segundos en espera al cliente, siempre debe ir retomando en la línea con el cliente	0	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A
¿El agente realiza verificación de titularidad del Cliente?	Cuando se genera una llamada de entrada el agente debe realizar 3 preguntas de titularidad al cliente. Adicional, si el agente le aplica una alternativa de negociación al cliente (RD, PM, PR, PD) también debe realizar las 3 preguntas de titularidad. En caso de que el cliente falle el agente le puede realizar una cuarta pregunta.	0	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input type="radio"/> N/A



Nuestros Tableros

Entre de resultados flexible:

- Dataset de resultados
- Integración vía API
- Dashboards Personalizados

The image displays several dashboards for 'Ress IVE' with the following data points:

- Generalidades:** 826 Llamadas, 2143 Minutos. Calidad: 285 Afectadas (35%), 95% Cumplimiento, 0,68/13 Prom. ítems afectados.
- Generalidades (Detailed):** 2,14 ASA (SEG), 0,35 HOLD, 2,24 Tiempo productivo, 2,59 TMO, 45 Silencios > 40s.
- Segmentación:** TMO 0,00 - 2,140.
- Calidad (Detailed):** 826 Llamadas, 2143 Minutos. Calidad: 285 Afectadas (35%), 95% Cumplimiento, 0,68/13 Prom. ítems afectados.
- Tabla - Desempeño de agentes:**

ANALISTA	Llamadas	Contactadas	Llamadas afectadas	% Acuerdos de pago	% Afectación	% Cumplimiento	ASA	TMO	HOLD	% Eficiencia
Muñoz Escobar Geraldine Daniela	103	85	51	1,18%	50%	93%	1,98	2,45	0,38	91,89
Restrepo Duque Gabriel Jaime	80	38	8	2,63%	43%	98%	1,30	1,97	0,18	93,73
Blanco Rios Lesly Yiceth	79	64	34	1,56%	43%	94%	2,24	2,80	0,35	92,16
Carvajal Forero Andrés Felipe	72	56	31	1,79%	43%	92%	2,21	2,13	0,38	84,05
Ortiz Gomez Prada Andrea	69	56	28	1,79%	41%	95%	1,67	2,69	0,64	90,08
Amaya Amaya Ana Yamile	68	62	9	1,61%	13%	98%	1,80	2,66	0,22	93,32
Acero Martinez Yennifer Paola	56	41	18	0,00%	32%	96%	2,12	2,53	0,26	92,33
Piñeros Fonseca Stefany Sofía	50	46	28	4,35%	56%	91%	1,93	3,27	0,26	93,73
Garzon Ramirez Hary Valentina	41	29	30	3,45%	70%	88%	2,10	1,85	0,23	93,51
Cubides Mora July Marcela	42	40	6	0,00%	14%	98%	3,16	2,10	0,24	93,58
Total	826	640	285	1,41%	35%	95%	2,14	2,59	0,35	91,14
- Composición de la llamada:** 2,24 (85,19%) ASA, 0,04 (1,36%) HOLD, 0,35 (13,45%) T. Productivo.
- Promedios de tiempos por mes:** 0,35 ASA (min), 2,24 T. Productivo (min), 0,35 HOLD (min).
- Evolución de la calidad general:** 84,79% (julio de 2024).
- Evolución de acuerdos de pago en llamadas contactadas:** 1,41% (julio de 2024).
- Tabla de Sentimiento por Asesor:**

Asesor	Negativo	Neutral	Positivo
Muñoz Escobar...	41,9%	52,7%	5,3%
Blanco Rios Lesl...	34,5%	60,0%	6,5%
Carvajal Forero...	42,4%	46,9%	10,7%
Amaya Amaya...	34,7%	61,2%	4,1%
Ortiz Gomez Pa...	49,0%	46,0%	5,0%
- Tabla de Trato del Asesor:**

Asesor	Negativo	Neutral	Positivo
Muñoz Escobar...	100,0%	0,0%	0,0%
Carvajal Forero...	89,7%	10,3%	0,0%
Blanco Rios Lesl...	98,2%	1,8%	0,0%
Amaya Amaya...	100,0%	0,0%	0,0%
Ortiz Gomez Pa...	96,2%	3,8%	0,0%
- Tabla de Distribución de la Afectación:**

Categoría	Porcentaje
El agente realiza verificación de titu...	100,00%
El asesor Brinda información complet...	89,71%
El asesor deja en espera al cliente dur...	100,00%
El asesor indaga causal de mora	100,00%
El asesor informa Gastos por Cobranza	91,46%
El asesor informa que los GxG en vuelo	92,37%
El asesor informa reporte en Centrales...	95,64%
El asesor sigue el protocolo de despedi...	100,00%
El asesor sigue el protocolo de Saludo	85,59%
El Cliente recibió una atención adecuad...	100,00%
No atiende ni finaliza oportunamente l...	98,67%
No finaliza la llamada con acuerdos pac...	76,68%
- Tabla de Total llamadas y acuerdos de pago según la duración:** Gráfico de barras y líneas que muestra la relación entre TMO rang y acuerdos de pago.
- Tabla de Tendencia de los tiempos durante los días del mes:** Gráfico de líneas que muestra la evolución de TMO, T. Productivo y HOLD.
- Tabla de Distribución de la Afectación (por agente):** Gráficos de barras que muestran la distribución de afectación por agente.
- Tabla de Distribución del tiempo productivo (min):** Gráfico de barras que muestra la distribución del tiempo productivo.
- Tabla de Distribución del TMO (min):** Gráfico de barras que muestra la distribución del TMO.



Especialización

- Vistas especializadas según el segmento (Cobranza Ventas, etc)
- Personalización de las vistas conforme a las necesidades de análisis (hasta 8 vistas por tablero)
- Indicadores de CX y VoC



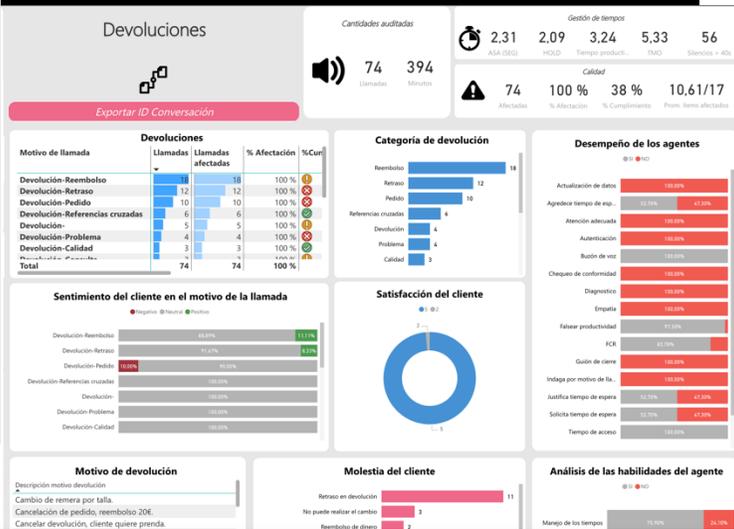
Correlación

Reserv. Iva. | Cuentas auditadas: 826 Llamadas, 2143 Minutos

Calidad: 285 Afectadas, 35% % Afectación, 95% % Cumplimiento, 0,68/13 Prom. Ítem afectado

Tabla - Coeficiente de Correlación de Pearson

Atributo	Asuertos	Asa	Auto Cat	Ces	Hold	Item Afectados	No Atendida Ni Finaliza Oportunamente La Llamada	Sentimiento Negativo	Sentimiento Neutral	Sentimiento Positivo
Asuertos	1,00	0,03	0,09	0,04	0,00	-0,02	0,03	-0,01	-0,08	0,09
Asa	0,03	1,00	0,05	0,00	0,00	0,02	-0,01	0,00	-0,03	-0,04
Auto Cat	0,09	0,05	1,00	0,37	0,02	-0,18	-0,11	0,01	-0,65	0,28
Ces	0,04	0,00	0,37	1,00	0,05	-0,20	-0,07	-0,07	-0,28	0,13
Hold	0,00	0,00	0,02	0,05	1,00	-0,05	0,70	0,06	-0,03	-0,61
Item Afectados	-0,02	0,02	-0,18	-0,20	-0,05	1,00	0,00	0,08	0,07	-0,61
No Atendida Ni Finaliza Oportunamente La Llamada	0,03	-0,01	-0,11	-0,07	0,70	0,00	1,00	0,26	0,05	0,00
Sentimiento Negativo	-0,01	0,00	0,01	-0,07	0,06	0,08	0,26	1,00	0,01	0,62
Sentimiento Neutral	-0,08	-0,03	-0,65	-0,28	-0,03	0,07	0,05	0,01	1,00	-0,65
Sentimiento Positivo	0,09	-0,04	0,28	0,13	-0,01	-0,01	0,00	0,02	-0,65	1,00
TMO	-0,02	0,02	0,11	0,05	0,14	-0,01	0,10	-0,03	-0,17	-0,21
Silencios > 40 Seg	-0,02	0,03	-0,06	-0,11	-0,04	0,76	-0,06	0,01	0,01	0,93
Tmo	-0,02	-0,04	-0,46	-0,39	-0,10	0,71	0,05	0,11	0,29	-0,64
Trato Negativo	-0,02	0,04	0,00	0,05	0,08	-0,03	0,03	-0,02	0,02	-0,65



Logros y Reconocimientos



2020

Ganadores Digital Bank
2020 CDMX



2020

Ganadores de la categoría
Mejor servicio de
outsourcing
por BPrO



2021

Seleccionado por
Endeavor para el
programa de
aceleración



2021

Participantes activos en
el Ecosistema
Tecnológico MS2030



2022

Ruta N
Ksemilla por
USD \$1M



2023

Crecimiento del
producto
Creación de análisis de
texto
Mejor calidad de
transcripción
Publicación de artículos
científicos



2024

Ganadores de la
categoría
de mejor servicio de
estrategia de datos
por BPrO





Resolve.



Con el análisis exhaustivo de las conversaciones y feedbacks de los clientes

puede encontrar rápidamente las oportunidades de mejora en los diferentes procesos de negocio y basar las decisiones en datos concretos.



Algunos clientes y aliados



Ressolve.
Conversational Analytics



Pablo Corredor

pablo.corredor@ressolve.ai

(57) 317 404 57 91

Go to Ressolve.ai

