

Audios Call Center

Introducción

El API `/virtualbot/extract_from_audio` es una herramienta avanzada diseñada para analizar archivos de audio (como archivos en formato MP3 u otros), extrayendo información clave y realizando análisis avanzados sobre el contenido del audio. Este servicio es capaz de identificar y extraer datos específicos, como números de patente, materiales, pesos, nombres, fechas, o cualquier otra información relevante presente en el audio. Además, puede realizar análisis de intención, sentimiento, tema del audio, e incluso generar resúmenes detallados.

Funcionamiento del API `/virtualbot/extract_from_audio`

Endpoint: `POST /virtualbot/extract_from_audio`

Parámetros de Entrada:

- **Archivo de audio:** Puede ser en formato MP3 u otros formatos de audio estándar.
- **Instrucciones o Requisitos:** Especificaciones sobre qué se debe extraer o analizar del audio, como información específica (números, nombres, datos), análisis de sentimiento, generación de resúmenes, etc.

Salida:

- Un **JSON** que contiene los resultados del análisis, adaptado según los requisitos solicitados por el usuario.

Ejemplo de Solicitud:

- **Audio de entrada:** El audio contiene la frase: "Mi número de patente es 122122 y llevo 200 kg de piedra".
- **Requisito:** Extraer la patente, el material y el peso.

Ejemplo de Respuesta JSON:

```
{  
  "patente": "122122",  
  "material": "piedra",  
  "peso": "200 kg"  
}
```

Sector de Centros de Atención al Cliente (Call Centers)

Los **Centros de Atención al Cliente (Call Centers)** son fundamentales para la interacción entre empresas y clientes. Manejan grandes volúmenes de llamadas que contienen información valiosa sobre las necesidades, quejas y opiniones de los clientes. El **API /virtualbot/extract_from_audio** ofrece soluciones para automatizar y mejorar el análisis de estas interacciones, permitiendo a las empresas extraer información clave y obtener insights que mejoren la eficiencia y calidad del servicio al cliente.

Aplicaciones en Call Centers:

1. Automatización del Análisis de Llamadas:

- **Descripción:** El API puede transcribir y analizar automáticamente las llamadas entrantes y salientes, extrayendo información importante como datos personales, motivos de la llamada, solicitudes específicas y más.
- **Beneficio:** Reduce la necesidad de transcripciones manuales y acelera el proceso de análisis, permitiendo al personal enfocarse en tareas más estratégicas.

2. Detección de Intención y Sentimiento:

- **Descripción:** El API es capaz de identificar la intención del cliente (por ejemplo, realizar una compra, hacer una queja, solicitar soporte) y analizar el sentimiento (positivo, neutral, negativo) expresado durante la llamada.
- **Beneficio:** Ayuda a las empresas a medir la satisfacción del cliente y a identificar áreas de mejora en sus servicios.

3. Extracción de Información Específica:

- **Descripción:** Permite extraer datos específicos mencionados por el cliente, como números de cuenta, direcciones, fechas de eventos, productos mencionados, entre otros.
- **Beneficio:** Facilita la actualización de bases de datos y agiliza procesos internos, reduciendo errores asociados con la entrada manual de datos.

4. Generación de Resúmenes Automáticos:

- **Descripción:** El API puede generar resúmenes de las llamadas, destacando los puntos más importantes tratados durante la conversación.
- **Beneficio:** Permite a los supervisores y al equipo de gestión revisar rápidamente las interacciones con los clientes sin tener que escuchar cada llamada completa.

5. Cumplimiento Normativo y Calidad:

- **Descripción:** Ayuda a verificar que los agentes cumplan con los scripts y protocolos establecidos, incluyendo los avisos legales obligatorios y políticas de privacidad.
- **Beneficio:** Asegura el cumplimiento de normativas como **GDPR** o **Ley de Protección de Datos Personales**, evitando posibles sanciones y mejorando la confianza del cliente.

Ejemplos de Uso del API en Call Centers

1. Extracción de Datos de Cliente y Solicitudes

Audio de entrada:

"Buenas tardes, mi nombre es Juan Pérez, mi número de cliente es 987654. Quisiera reportar una falla en mi servicio de internet que ha estado intermitente desde hace tres días."

Requisito:

- Extraer el nombre del cliente, número de cliente, servicio afectado y el problema reportado.

Ejemplo de Solicitud al API:

```
{  
  "instrucciones": "Extraer nombre del cliente, número de cliente,  
servicio afectado y problema reportado."  
}
```

Respuesta del API:

```
{  
  "nombre_cliente": "Juan Pérez",  
  "numero_cliente": "987654",  
  "servicio_afectado": "internet",  
  "problema_reportado": "falla intermitente desde hace tres días"  
}
```

2. Análisis de Sentimiento y Detección de Intención**Audio de entrada:**

"Estoy muy molesto porque mi factura llegó con cargos que no reconozco. Necesito que alguien me explique qué está pasando."

Requisito:

- Analizar el sentimiento y determinar la intención del cliente.

Ejemplo de Solicitud al API:

```
{  
  "instrucciones": "Analizar el sentimiento y determinar la  
intención del cliente."  
}
```

Respuesta del API:

```
{  
  "sentimiento": "Negativo",  
  "intencion": "Queja por cargos no reconocidos en factura"  
}
```

3. Generación de Resúmenes de Llamadas

Audio de entrada:

Una llamada de 10 minutos donde el cliente consulta sobre los planes disponibles y finalmente contrata un nuevo servicio.

Requisito:

- Generar un resumen de la llamada.

Ejemplo de Solicitud al API:

```
{  
  "instrucciones": "Generar un resumen de la llamada, destacando los puntos clave."  
}
```

Respuesta del API:

```
{  
  "resumen": "El cliente solicitó información sobre los planes disponibles. Se le ofrecieron tres opciones y eligió contratar el plan premium. Se acordó la instalación para el próximo lunes."  
}
```

Ventajas del Uso del API en Centros de Atención al Cliente

1. Eficiencia Operativa:

- Automatiza procesos manuales, permitiendo al personal enfocarse en tareas más complejas y de mayor valor.

2. Mejora en la Calidad del Servicio:

- Proporciona insights en tiempo real sobre las interacciones con los clientes, permitiendo ajustes rápidos y mejoras en los protocolos de atención.

3. **Cumplimiento Normativo:**

- Ayuda a asegurar que las interacciones cumplan con las regulaciones de privacidad y protección de datos, como **GDPR** o leyes locales de protección de datos.

4. **Análisis de Tendencias y Métricas:**

- Facilita la recopilación de datos para el análisis de tendencias en las solicitudes y problemas reportados por los clientes.

5. **Reducción de Costos:**

- Disminuye la necesidad de recursos dedicados a la transcripción y análisis manual de llamadas.

6. **Mejora en la Experiencia del Cliente:**

- Al entender mejor las necesidades y sentimientos de los clientes, las empresas pueden adaptar sus servicios para aumentar la satisfacción y lealtad.

Resumen

El API `/virtualbot/extract_from_audio` es una herramienta esencial para los **Centros de Atención al Cliente**, permitiendo automatizar y mejorar el análisis de las interacciones con los clientes. Al extraer información clave, analizar sentimientos e intenciones, y generar resúmenes de llamadas, el API ayuda a las empresas a mejorar la eficiencia operativa, asegurar el cumplimiento normativo, y elevar la calidad del servicio al cliente. Su implementación puede traducirse en una mejor experiencia para el cliente, mayor satisfacción y ventajas competitivas significativas en el mercado.