

## Plataforma de inteligencia para la planificación y el apoyo a la toma de decisiones



### Principales características

- Muestra datos sobre el rendimiento del sistema telefónico conectado para una mejor toma de decisiones
- costes de llamada
- Información histórica y en tiempo real
- Exportación de tickets de registros telefónicos
- Envío de notificaciones basadas en disparadores configurables

### Aplicaciones

- Call centers
- Operadoras de telefonía
- Corporaciones con alto flujo de llamadas

### Descripción general

En los escenarios en que mantener en pleno funcionamiento la comunicación es esencial para el éxito del negocio, es necesario contar con herramientas para medir y respaldar la toma de decisiones relacionadas con el sistema de telefonía. Conocer la efectividad de las llamadas realizadas, identificar los puntos que presentan un bajo desempeño y descubrir el período en el que hay un alto índice de aprovechamiento de las llamadas puede ser decisivo para el éxito de la operación.

Insight! es la plataforma de inteligencia para planificación que brinda total apoyo a la toma de decisiones. Cómo conecta todos los datos relacionados con el sistema de telefonía, permite que toda la planificación y todas las decisiones se basen en información y en indicadores creados con el propósito de asegurar el mejor aprovechamiento del sistema de telefonía. Es una plataforma completa y robusta, que está preparada para un alto tráfico de llamadas y ofrece una visión completamente ampliada de la operación. El usuario podrá medir el rendimiento no sólo de una campaña, o de un gateway u operadora, sino de todo el ecosistema. Es posible analizar y obtener indicadores tales como el índice de efectividad de la red de telefonía (NER), el índice de contestación de llamadas (ASR), el tiempo promedio de conversación (ACD) y los intentos de llamadas por segundo (CAPS). Se trata de datos que permiten al administrador tomar decisiones adecuadas para lograr sus metas, aportando valor al negocio.

Toda la información está disponible en tiempo real o históricamente, haciendo posible una visión comparativa de la operación en diferentes períodos.

Insight! es una plataforma SaaS (Software como servicio) y no es necesario contar con un servidor para su instalación. Es posible acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo con un navegador y acceso a Internet. La plataforma cuenta con recursos de seguridad para confidencialidad y protección de la información.

## Business Intelligence de su telefonía

Insight! cuenta con la capacidad de análisis de información de una BI (Business Intelligence), pero está orientado hacia la operación de telefonía. Por medio de los filtros de Insight!, es posible aislar y visualizar el rendimiento de la operación en ámbitos específicos, poniendo énfasis en la información necesaria sobre la operación. Se puede realizar el seguimiento de las llamadas por región geográfica, gateways, campañas, servicios, red de telefonía o cualquier combinación de éstos, lo que hace posible cruzar información detallada y permite realizar diagnósticos exactos e inmediatos.

Los filtros también permiten realizar un análisis más específico. Es posible aislar únicamente las llamadas con determinados tributos, como llamadas realizadas o recibidas, llamadas con desconexión externa (operadora o cliente), llamadas con desconexión interna (servicio u operador), llamadas desconectadas por el gateway o solamente llamadas de un perfil de tráfico específico (larga distancia o local), entre otras opciones. Los filtros que se aplican con frecuencia se pueden guardar para permitir una rápida utilización.

## La misma información desde perspectivas distintas

El resultado del filtro que se aplica en Insight! puede visualizarse a partir de diferentes perspectivas, lo que permite al usuario analizar la misma situación desde puntos de vista distintos. Por ejemplo, al filtrar únicamente las llamadas que no se reenviaron al cliente final, es posible analizar cuáles operadoras de telefonía presentan el mayor índice de llamadas no reenviadas desde una perspectiva de redes. Con este mismo filtro, es posible identificar el mismo índice, por región. La perspectiva de tendencia proporciona una línea de tiempo para que el usuario pueda realizar el seguimiento de los indicadores de desempeño en momentos distintos.

Las perspectivas ayudan al usuario a identificar posibles puntos de mejora, o a identificar puntos de falla o puntos que presentan un bajo desempeño, permitiendo optimizar la operación.

Insight permite analizar una misma situación a partir de las siguientes perspectivas:

- Análisis geográfico.
- Evaluación de tendencias.
- Comparación del rendimiento (Benchmarking).
- Notas.
- Desempeño de las redes (operadoras).
- Geolocalización de las llamadas.
- Perfil de tráfico.

## Indicadores del rendimiento

La plataforma dispone de diferentes magnitudes para análisis estadísticos. Los resultados de estos indicadores son dinámicos y se muestran según el filtro aplicado.

**NER** o Network Effectiveness Ratio (Índice de Efectividad de la Red): mide la efectividad de la red de telefonía. Se trata del porcentaje de llamadas que se reenviaron al destino final, es decir, las llamadas marcadas por un servicio que se transmitieron a través de todo el sistema de telefonía hasta llegar al dispositivo del cliente final. El NER sólo mide las llamadas en las que el cliente final, por algún motivo, rechazó la llamada (número con tono de ocupado, buzón de correo, no se contestó la llamada), así como también las llamadas contestadas.

**Tasa de fracaso:** es similar al NER, pero mide el porcentaje de las llamadas que no se reenviaron al destino final. Las llamadas rechazadas en la red interna, en el gateway o en la operadora de telefonía se contabilizan en este indicador.

**ASR** o Answer Seizure Ratio (Índice de Llamadas Contestadas): indica el porcentaje de llamadas que fueron contestadas. Este indicador contabiliza todas las llamadas realizadas que se reenviaron al dispositivo del cliente final y fueron contestadas.

**ACD** o Average Call Duration (Duración Promedio de las Llamadas): tiempo promedio (en segundos) de duración de las llamadas contestadas.

**CAPS** o Call Attempts Per Second (Intentos de Llamadas por Segundo): indica la cantidad de intentos de llamadas (por segundo) que se realizan en el sistema. El resultado de este cálculo es el total de intentos de llamadas realizados en determinado período dividido por dicho período en segundos. Este indicador es útil para saber si el CAPS del sistema de telefonía de la corporación está de acuerdo con el CAPS que la operadora de telefonía ofrece y admite. Si el CAPS de la corporación es superior al valor admitido por la operadora, por ejemplo, ésta podrá rechazar algunas llamadas. Por otra parte, un valor inferior al admitido por la operadora permitirá que la corporación aumente la cantidad de llamadas realizadas, hasta que esta cantidad se acerque a la cantidad admitida por la operadora.

**Aprovechamiento:** indica la cantidad de llamadas con un tiempo de conversación superior a 30 segundos.

**Tasa de ocupación** (tasa de aprovechamiento de la capacidad disponible – total): porcentaje de ocupación de la capacidad total del sistema. Por ejemplo: en un escenario con 10 circuitos (canales), la capacidad máxima de ocupación en 10 segundos es de 100 segundos (10 circuitos x 10 segundos). Si durante este tiempo (100 segundos) 5 circuitos se ocupan por 5 segundos cada uno, el tiempo total de todos los circuitos ocupados será de 25 segundos, alcanzando una tasa de ocupación del 25 %. Este indicador permite saber si la infraestructura de telefonía satisface la demanda, por ejemplo.

**Tasa de conversación** (tasa de aprovechamiento de la capacidad disponible – sólo conversación):

porcentaje de ocupación de la capacidad total del sistema. Se calcula de la misma manera que la tasa de ocupación, pero toma en cuenta sólo el tiempo de conversación, es decir, sólo el tiempo a partir del momento en que se contesta la llamada.

Clasificación de llamadas: muestra los resultados de la clasificación de llamadas, informando las cantidades de llamadas que se desconectaron debido a que se trataba de un buzón de correo, un anuncio o un mensaje de la operadora, entre otras clasificaciones.

## Envío de notificaciones

En Insight!, es posible crear activadores para permitir el envío de notificaciones cuando un indicador se encuentra fuera del estándar establecido. Es posible configurar el sistema de activadores para que, cuando la tasa de reenvío (NER) de una operadora es inferior a un 20 %, por ejemplo, o cuando la duración promedio de las llamadas (ACD) de una campaña es inferior a 5 segundos, se activen las notificaciones. Este mecanismo ayuda al administrador a estar siempre preparado para situaciones imprevistas, para poder adoptar las medidas necesarias antes de que el resultado del negocio se vea afectado.

En la sección de notificaciones de Insight!, el usuario puede realizar un filtrado por situación, así como un seguimiento del progreso y los detalles de cada notificación. Se muestran la fecha y la hora de apertura, así como el momento en que el usuario responsable de resolver el caso visualizó la notificación y cuándo ésta se resolvió. Además, es posible que los usuarios incluyan notas en cada etapa para registrar datos sobre incidentes, manteniendo un historial organizado en cada notificación.

## Facilidad y agilidad en el diagnóstico

Cada intento de conexión telefónica genera un registro de detalle de la llamada (CDR, Call Detail Record). Sin embargo, con frecuencia los dispositivos de telefonía no muestran estos registros de manera fácil de usar, lo que dificulta la interpretación de la información y la investigación de las causas de un incidente. El CDR es un recurso importante para el análisis y diagnóstico de los problemas de telefonía, ya que contiene diversos datos de cada llamada canalizada por el sistema de telefonía.

La sección de notas de Insight! reúne los registros CDR y los muestra de manera fácil de usar con un indicador del encaminamiento de la llamada, es decir, muestra si se trata de una llamada realizada o recibida y si la desconexión se efectuó por medio de la red interna o externa. Los registros de las llamadas también se pueden filtrar por número de origen y de destino, tiempo total de la llamada y duración, ofreciendo practicidad y agilidad en la recolección de pruebas y en el análisis y diagnóstico de incidentes.

## Especificaciones técnicas

### Sistema

- Se pone a disposición en un ambiente individual en la nube
- Interfaz web con capacidad de respuesta: ajuste automático para su visualización en diversos dispositivos (computadoras, smartphones, tablets, etc.)
- Preparado para operar en el mercado internacional
- Exportación de las notas CDR para CSV

### Seguridad

- Acceso a través del protocolo HTTPS
- Control de acceso a la interfaz web por grupo de usuarios
- Diferentes privilegios de acceso por grupo de usuarios
- Posibilidad de tráfico de datos por VPN

### Integración

- Envío de los datos de los gateways a través del protocolo RADIUS
- Monitorea los gateways de la línea Kmedia y KMG
- Posibilidad de integración con otros sistemas
- Monitoreo de los gateways y de sus componentes mediante SNMP\*

\* Se requiere un sistema de monitoreo instalado in situ, en la red local del cliente.

### Garantías y certificaciones

- Garantía durante la contratación del servicio
- Industria certificada ISO 9001

# Ejemplo de pantalla del sistema

