

Análisis automático de calidad de llamadas

Servicio de atención al cliente · Cliente final: **operador logístico líder** (vía agencia de CX) · Período: 4 semanas · Idiomas: 2

2.418 llamadas analizadas	100% de cobertura (vs. 2–3% típico del QA manual)	403 h de audio procesado	86,4% cumplimiento promedio de guion
-------------------------------------	---	------------------------------------	--

Resumen ejecutivo

Durante el período se transcribió y evaluó automáticamente la **totalidad** de las llamadas de la operación (2.418 interacciones; 403 horas), aplicando la pauta de calidad del cliente a cada una de ellas. El cumplimiento promedio de guion fue de **86,4%**, con una brecha significativa entre turnos: el turno nocturno presenta un cumplimiento 9,2 puntos por debajo del diurno. Se identificaron **3 riesgos de cumplimiento** recurrentes (verificación de identidad incompleta, ausencia de aviso de grabación y promesas de plazo no autorizadas) y **2 motivos de contacto emergentes** que concentran el 31% del volumen y explican la mayor parte de las rellamadas. Con QA por muestreo tradicional (2–3%), estos patrones habrían tardado meses en hacerse visibles.

Scorecard de calidad — resultados por criterio

Criterio de evaluación	Peso	Resultado	Tendencia 4 sem.	Observación
Saludo y presentación institucional	10%	94,1%	estable	Consistente en ambos turnos
Verificación de identidad del cliente	20%	78,3%	▼ -4,1 pts	Principal riesgo de cumplimiento
Aviso de grabación de la llamada	10%	81,7%	estable	Omitido sobre todo en rellamadas
Diagnóstico correcto del motivo	15%	88,9%	▲ +2,3 pts	Mejora tras capacitación S2
Apego al guion de resolución	20%	86,2%	estable	Brecha entre turnos: 9,2 pts
Gestión de objeciones y tono	15%	84,5%	▲ +1,1 pts	12% de llamadas con fricción
Cierre, resumen y próximos pasos	10%	90,8%	estable	—
Cumplimiento global ponderado	100%	86,4%	▲ +0,8 pts	Meta del cliente: 90%

Cada llamada se evalúa contra la pauta completa; los resultados por agente, campaña y turno se entregan en un tablero navegable junto con este informe.

Motivos de contacto — clasificación automática

Motivo	% del volumen	Rellamada ≤7 días	Señal
Estado de envío / demora en entrega	24,6%	18%	Pico en semana 3 (+41%) asociado a incidencia operativa
Facturación y cargos no reconocidos	17,2%	29%	Mayor tasa de rellamada: guion de resolución insuficiente
Cambio de dirección / reprogramación	16,8%	11%	Emergente: creció 6 pts en el período
Paquete dañado o incompleto	14,1%	22%	Emergente: concentra el peor sentimiento del cliente
Consultas de tarifas y cotización	13,5%	6%	—
Otros (12 categorías)	13,8%	9%	—

Los motivos «cambio de dirección» y «paquete dañado» concentran el 31% del volumen y no contaban con guion específico al inicio del período.

Hallazgos principales

1. Verificación de identidad: el mayor riesgo de cumplimiento

En el 21,7% de las llamadas la verificación fue parcial u omitida, concentrándose en rellamadas («ya me verificaron ayer») y en el turno nocturno. El patrón era invisible para el muestreo manual porque las rellamadas rara vez caían en la muestra.

«Cliente: —¿Otra vez los datos? Ayer ya los di completos. Agente: —Está bien, continuemos entonces...»

2. Brecha de 9,2 puntos entre turno diurno y nocturno

El apego al guion de resolución cae de 89,7% (diurno) a 80,5% (nocturno). El análisis por agente muestra que la brecha se explica por 6 agentes concretos, no por el turno en sí: un objetivo de coaching acotado y medible.

3. Promesas de plazo no autorizadas en llamadas con fricción

En el 4,3% de las llamadas con cliente molesto, el agente comprometió plazos de entrega fuera de la política vigente para cerrar la conversación. Estas promesas generan rellamadas y reclamos formales.

«Agente: —Le aseguro que mañana antes del mediodía lo tiene, quédese tranquilo.»

4. El sentimiento negativo se concentra en un solo motivo

El 61% de las llamadas con sentimiento negativo sostenido corresponde a «paquete dañado o incompleto». El guion actual no contempla una disculpa estructurada ni compensación estándar, lo que alarga la llamada un 38% frente al promedio.

Desempeño por agente (extracto anonimizado)

Agente	Llamadas	Cumplimiento	Verificación	Sentimiento neg.	Prioridad de coaching
A-07	212	93,4%	96%	6%	— (referente del equipo)
A-12	198	91,8%	94%	7%	—
A-03	187	85,1%	81%	11%	Media: verificación
A-19	205	79,6%	68%	14%	Alta: verificación + guion
A-22	176	76,2%	64%	17%	Alta: guion + promesas de plazo

El informe completo incluye a los 23 agentes de la operación, con evolución semanal individual.

Recomendaciones priorizadas

1 Reforzar la verificación de identidad en rellamadas

Ajustar el guion con una fórmula breve de re-verificación y monitorear automáticamente su adopción. Impacto esperado: cierre del principal riesgo de cumplimiento en 2–3 semanas.

2 Coaching dirigido a 6 agentes del turno nocturno

La brecha de turno se concentra en agentes identificables; el tablero permite seguir su evolución llamada a llamada tras cada sesión de coaching.

3 Crear guiones para los 2 motivos emergentes

«Cambio de dirección» y «paquete dañado» (31% del volumen) requieren guion propio con disculpa estructurada y compensación estándar.

4 Política explícita sobre promesas de plazo

Alertar en el tablero cada compromiso de plazo detectado fuera de política, para retroalimentación el mismo día.

Metodología y nota de confidencialidad

Las llamadas se transcriben automáticamente (con identificación de hablantes) y se evalúan una a una contra la pauta de calidad definida junto al cliente: cumplimiento de guion, requisitos regulatorios, motivo de contacto, sentimiento y resolución. Los resultados se entregan en un tablero navegable con acceso al audio y la transcripción de cada llamada evaluada. El procesamiento puede ejecutarse en la infraestructura del cliente (self-hosted), sin que los datos salgan de su entorno. **Este documento es una muestra:** proviene de un proyecto real para un operador logístico líder, con cifras, nombres y citas modificados para proteger la confidencialidad del cliente. La estructura y el nivel de detalle corresponden al informe que recibe cada cliente tras la prueba piloto gratuita de una semana sobre sus propias llamadas.