

REAL-TIME SPEECH ANALYTICS

Atención y venta asistidas por IA

Real-Time Speech Analytics (RTSA) es una rama de la **analítica conversacional** que se enfoca en el análisis de conversaciones habladas mientras están ocurriendo para obtener información de forma instantánea y accionable. Esta tecnología **se enmarca dentro de las técnicas de IA emocional** y aunque generalmente se emplea para la mejora de la eficacia de los centros de atención al cliente también tiene **potencial para mejorar las ventas** y la **experiencia del consumidor** en general.



PANORAMA ACTUAL

86%

De los consumidores abandonaría una marca después de 2 o 3 malas experiencias con el servicio de atención.

76%

De los consumidores se sienten frustrados por tener que repetir información en cada llamada al servicio de atención.

49%

De la tasa de satisfacción al cliente aumenta en las empresas que implementan soluciones de RTSA.

De los especialistas de CRM de las empresas ya emplean la IA emocional.

88%

De las empresas tienen previsto adoptar la analítica de voz en los próximos años.

20%

**EL MERCADO GLOBAL DE ANALÍTICA DE VOZ
CRECERÁ UN 15,6% HASTA 2034**

**Impulsado por la adopción de soluciones
basadas en IA y aprendizaje automático**

- El **67%** de las empresas que ya han adoptado la analítica de voz **son grandes corporaciones**, frente al 39% que pertenece al grupo de las pymes.
- Aunque se espera que el segmento de servicios de analítica de voz crezca en los próximos años, actualmente **la mayor parte del mercado procede de los proveedores de soluciones**, con un 64% de cuota.

CASOS DE IMPLEMENTACIÓN

IBM Watson Tone Analyzer es una de las primeras herramientas capaces de **determinar las emociones** experimentadas por un hablante **en tiempo real**.

Cogito es una startup estadounidense que ha desarrollado una **solución RTSA** para **evaluar la calidad de la atención al cliente** en llamadas.

Verint ha integrado su solución **RTSA** dentro de la **plataforma integral** de mejora de la experiencia de cliente de la empresa **Startek**.

La solución de analítica de voz de **Level AI** sería capaz de **reducir en un 7% la tasa de error** en la transcripción de conversaciones.



NEXT STEPS

1 **Estudiar** los diferentes **proveedores** de soluciones y servicios **RTSA** disponibles en el mercado.

2 **Identificar casos de uso específicos** y una posible estrategia de despliegue basada en las **necesidades individuales** de la organización.

3 **Estudiar la viabilidad** de poner en marcha una **prueba de concepto** para validar la eficacia.