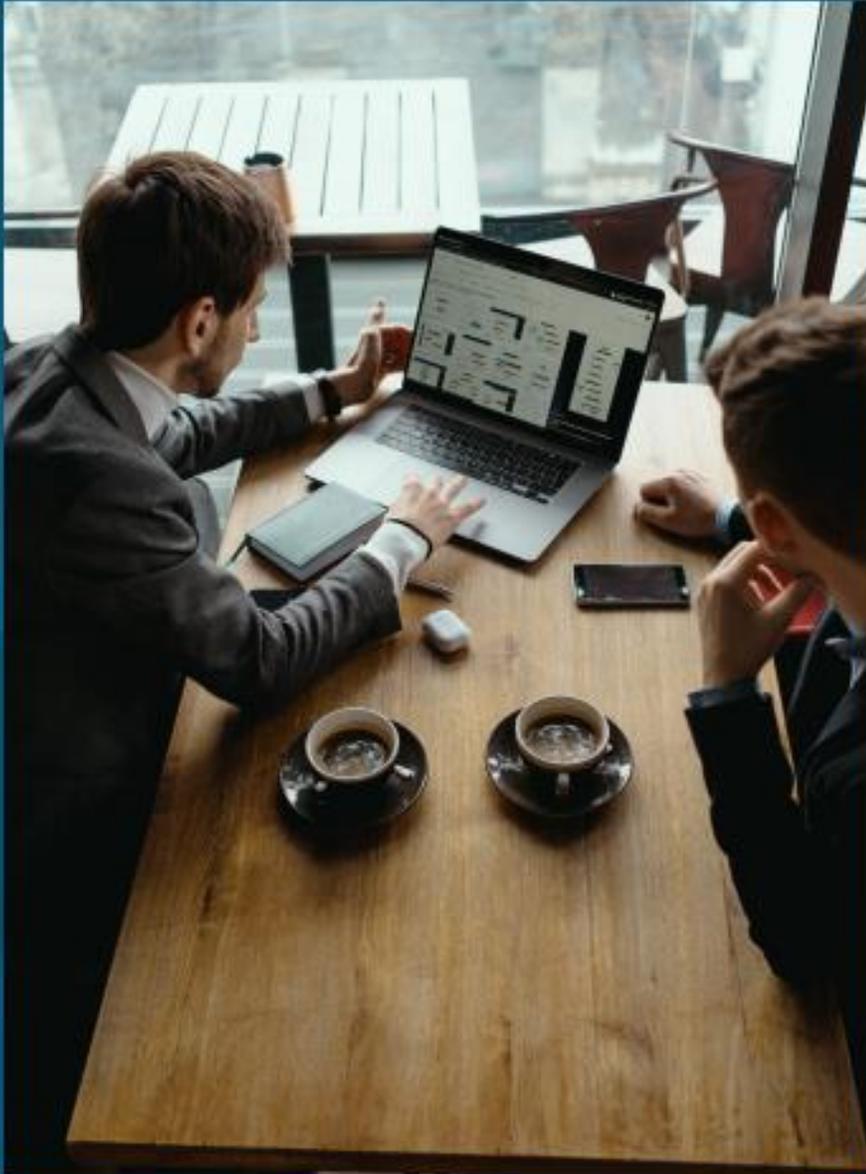


# Claves de un exitoso caso de auditoría de grabaciones telefónicas





## Contexto:

Hace algunos meses, recibimos el requerimiento de un cliente que buscaba optimizar su proceso de auditoría interna de convenios de pago. Él sabía que no estaba siendo eficiente y que existía un problema en sus procesos, pero no lograba solucionarlo.

Contaba desde hace años con un proveedor especialista en el rubro, pero no le acomodaba el tiempo que se demoraban en revisar la cartera de convenios, debido a que era un proceso 100% manual y que podía llevar a tener un mayor margen de error. Por lo mismo, los TMO que tenía eran altos.

## Objetivo:

Mayor eficacia y eficiencia en el uso de recursos fue el desafío que nos propusieron.

En ese sentido, buscaban mejorar los tiempos medios de operación, reducción en los costos del proceso y disminución en la tasa de errores. El objetivo no era fácil. Tras evaluar el caso, desarrollamos una solución que, por medio de tecnología, como **RPA y Natural Language Understanding**, entre otros; permitió optimizar los procesos e identificar los puntos débiles.

*“No era un objetivo fácil, pero tampoco imposible. Para lograrlo, realizamos un levantamiento de información del proceso. Con eso, evaluamos las tecnologías que teníamos disponibles y los posibles resultados y, posteriormente, se presentó el proyecto al cliente”.*

EFICIENCIA

MENOR COSTO

OPTIMIZACIÓN



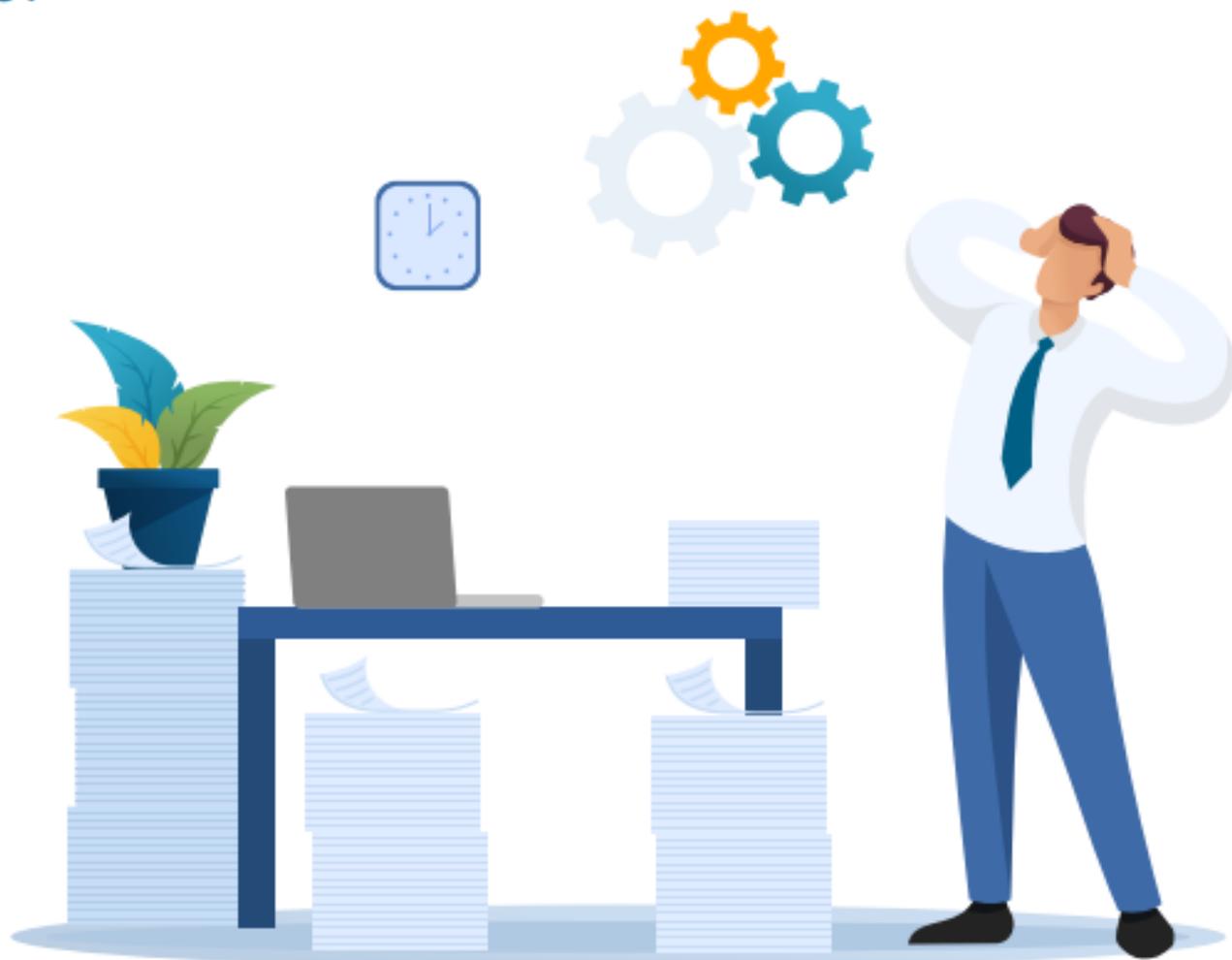
## ¿Cómo logramos cumplir con el objetivo?

01

### Desafío

#### ¿Cómo generar eficiencias en un segmento del proceso de cobranzas?

Ésa fue la principal interrogante con la que llegó el cliente, quien buscaba optimizar un proceso en particular. Para desarrollar una solución que permitiera cumplir con lo solicitado, hubo que realizar una evaluación extremadamente detallada, que permitiera identificar objetivos y plantear soluciones. De ahí nace la iniciativa de abordar el mismo proceso mediante herramientas tecnológicas.



## 02

## Descubrimiento

Lo primero que hicimos fue identificar el principal cuello de botella del proceso seleccionado:

**El tiempo medio de operación para auditar y verificar que se cumplan todos los parámetros definidos por ellos**

durante las llamadas de cierre de las empresas externas de cobranza.

Esto se debe a que la gestión de cada auditoría se realiza en torno a la escucha de grabaciones de audio y cada caso se gestiona en secuencia lineal. Es decir, no existe la posibilidad de operar los casos en simultáneo, a menos que se aumente la cantidad de ejecutivos que realizan las escuchas.



## 03

## Diagnóstico

**Identificamos 3 problemas con el proceso de auditorías:**

- 1.- El flujo lineal y secuencial no permite la operación de varios casos en simultáneo, por lo que no es escalable.
- 2.- La operación desde la plataforma del cliente implicaba tiempos de descarga, transferencia de información generada y carga de nuevos casos, por lo que los TMO eran difíciles de disminuir si se continuaba con un proceso completamente manual.
- 3.- En términos de precisión, la cantidad de criterios de revisión será proporcional a la cantidad de revisores disponibles, por lo que se volvía indispensable estandarizar el proceso y homologar resultados.



## 04

## Solución

Tras examinar el problema, generamos una solución integral para el proceso en la que dispusimos de una línea productiva, capaz de gestionar secciones del proceso en simultáneo y en grandes volúmenes.

Además, aislamos las fases de descargas de audios, descarga de información e inyección de resultados en la plataforma del cliente y, finalmente, centramos el proceso en el análisis de audios. Esto último mediante un motor de IA orientado a la comprensión de lenguaje nativo que, complementado con ARP (Automatización Robótica de Procesos), **logra un promedio de efectividad de un 85% para los casos auditados, es decir, 8 de cada 10 parámetros a validar son identificados y validados por una máquina**, el remanente, así como la gestión de excepciones, queda a cargo de personas.



*“La aplicación de las tecnologías es a medida del cliente, ya que hay ciertos parámetros y ciertas reglas de negocio que son específicas para cada uno. El objetivo de implementar estas tecnologías, es que sea escalable”.*

05

## Pruebas

Mientras creamos los modelos de la solución, hicimos un ejercicio para ver con cifras la factibilidad del proceso.

Partimos con un ejecutivo auditando a mano y en un mes lograba realizar entre 300 a 1.000 casos. Una vez que pasamos a la prueba con nuestra solución, esto aumentó considerablemente. La misma persona, pero con ayuda de la tecnología, pudo pasar de 1.000 a 2.600 gestiones mensuales.



06

## Resultados

La solución desarrollada proporciona al cliente un servicio más eficaz, optimización de costos y mejora de SLA. **Logramos multiplicar la capacidad productiva en un 300%, lo que nos permitiría verificar el 100% de la cartera de convenios mensuales.** Además de proporcionar mayor cobertura de auditoría para los convenios de pago y, al ser un híbrido con un componente humano, tiene la flexibilidad y capacidad de adaptación que requiere un servicio de esta naturaleza.





Podemos crear una solución de acuerdo a tus necesidades.

Conversemos:  
[contactobst@bst.cl](mailto:contactobst@bst.cl)  
(+562) 2499 5100