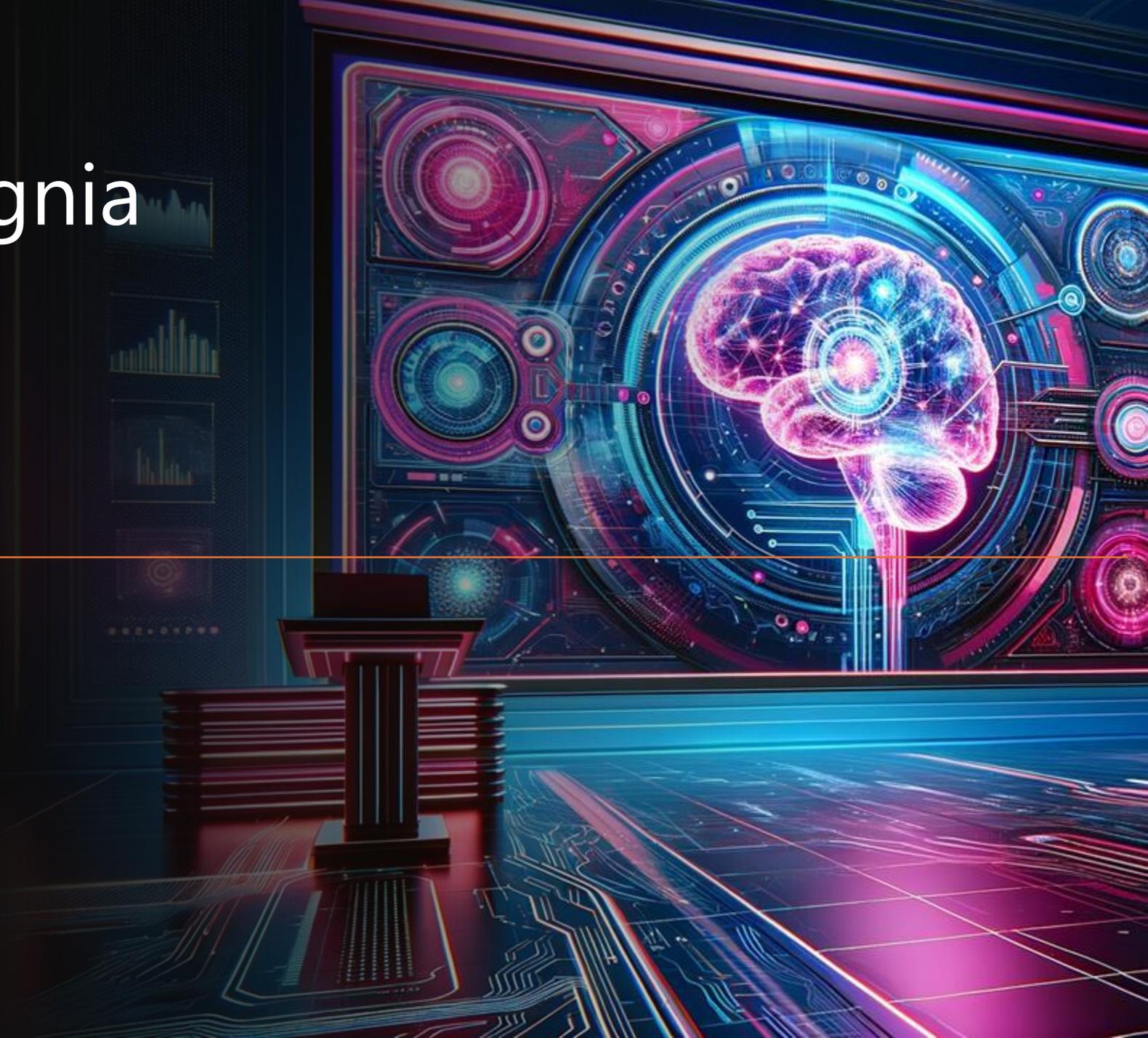


Presentación Kognia

“Somos un startup de consultoría y soluciones tecnológicas enfocadas en acelerar el éxito empresarial de nuestros clientes a través de la transformación estratégica de sus procesos de negocio, apalancados con habilitadores tecnológicos última generación con foco en la Inteligencia Artificial y la Inteligencia Artificial Generativa.”



KOGNIA
Unleash the power of AI



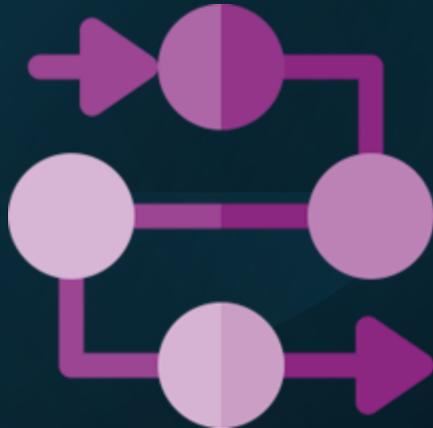
CX Insights

CX, Calidad y SAC

“Nada perdura sino el cambio”- Heráclito
200 A.C



PASAR DEL DASHBOARD
HACIA LA VOZ DEL
CLIENTE..



¿QUE ES CX INSIGHTS?

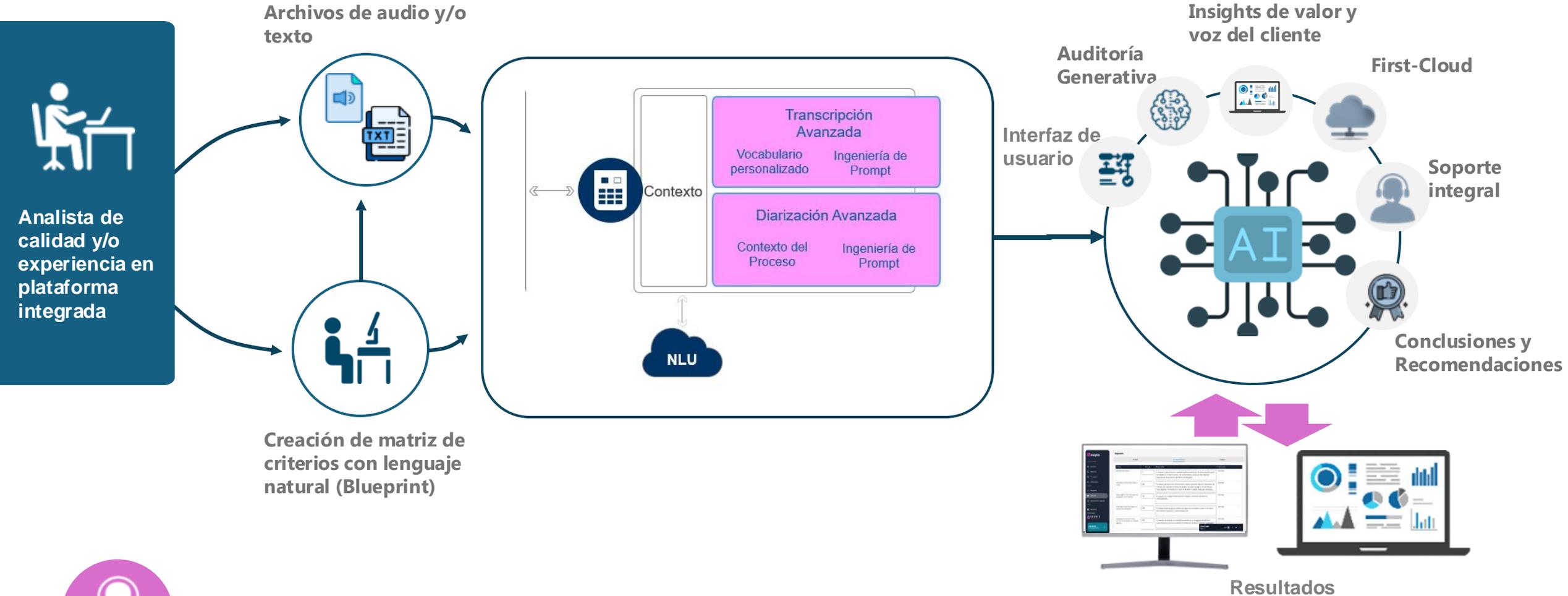


CX Insights es una plataforma cloud omnicanal de última generación especializada en la evaluación calidad y auditoria en centros de contacto e **impulsada totalmente por IA generativa**, la cual tiene como objetivo **extraer los insights de más alto valor** y de un framework centrado los procesos hacia una metodología centrada en el cliente.

The screenshot displays the CX Insights dashboard interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: SUPER ADMIN (Usuarios, Negocios, Segmentos, Facturación), ADMIN (Blueprints, Reportes, Supervisores / Agentes), and MENÚ (Reporte BI). The main area shows a 'Reportes' section with a 'Compass Report' selected. Below this is a table with columns: Criterio, Puntaje, Observación, and Tipificación. The table contains five rows of data. At the bottom right, there is an audio player for '157A59_1.MP3'.

Criterio	Puntaje	Observación	Tipificación
Nombre del asesor	1	El asesor menciona su nombre explícitamente en la transcripción, pero se refiere a sí mismo como 'Dora Sarmiento, asesora del área de soluciones financieras del Banco de Bogotá'.	INBOUND
Suministra información clara y veraz	0.9	El asesor proporciona información clara y precisa sobre la situación del cliente, incluyendo la fecha de pago y el valor a pagar. Sin embargo, hay algunos momentos en que se titubea o utiliza lenguaje ambiguo.	INBOUND
Evita colgar la llamada durante la gestión con el cliente	1.0	El asesor no cuelga la llamada en ningún momento durante la conversación.	INBOUND
Evita interrumpir y/o hablar al tiempo con el cliente	0.8	El asesor interrumpe al cliente en algunos momentos, pero no lo hace de manera agresiva o desconsiderada.	INBOUND
Mantiene la calma en todo momento, inclusive con clientes difíciles	0.9	El asesor mantiene una actitud profesional y amigable durante la conversación, incluso cuando el cliente se muestra un poco enfadado.	INBOUND

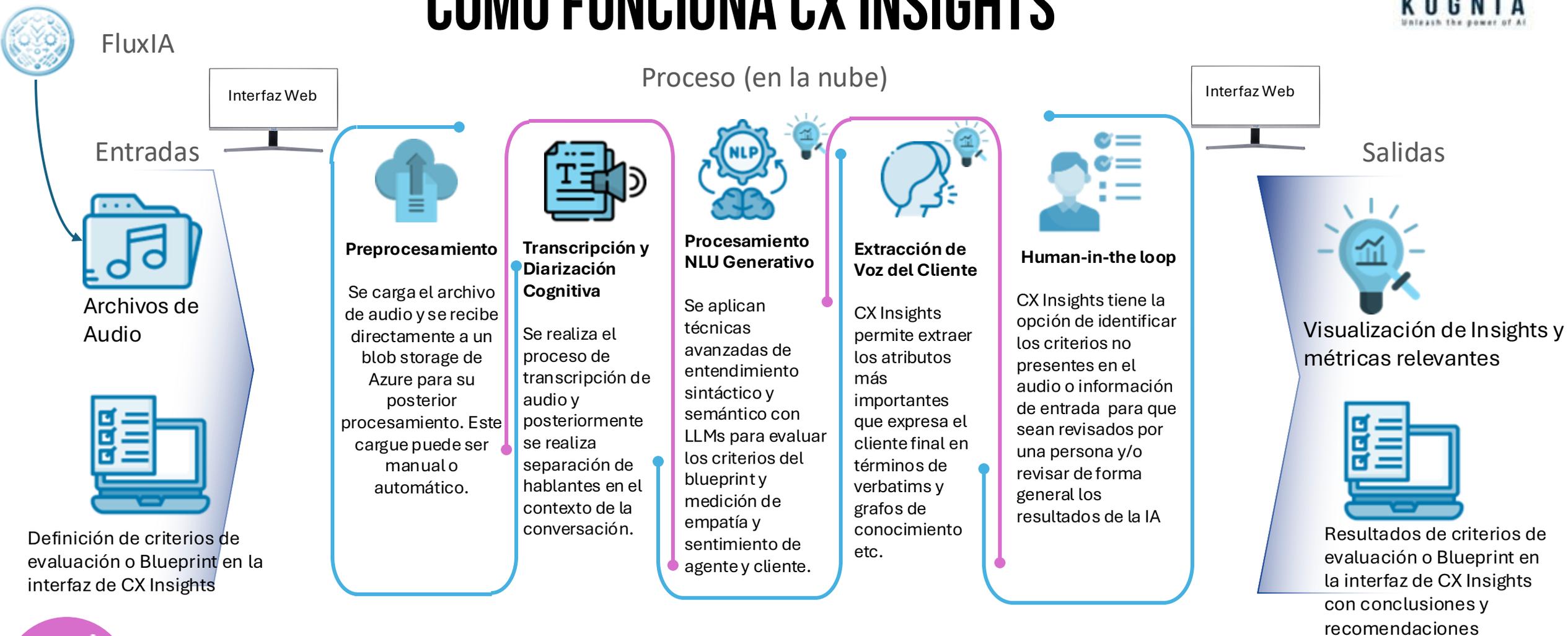
CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS



Infraestructura Securizada en Red Privada



CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS

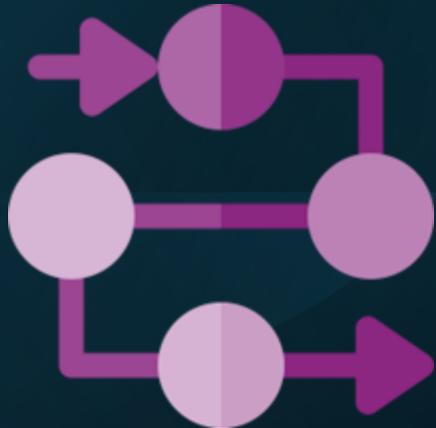


Plataforma Web | IA (Inteligencia Artificial Generativa) | Proceso Automático

Infraestructura Securizada en Red Privada



**CX INSIGHTS NO REQUIERE
“ENTRENAMIENTOS”,
SIMPLEMENTE DESCRIBIR CON
LENGUAJE NATURAL LO QUE SE
REQUIERE AUDITAR Y EL SISTEMA
SE ENCARGA DE EVALUARLOS DE
MANERA MUY PRECISA**



¿CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS?

CX Insights

SUPER ADMIN

- Usuarios
- Negocios
- Segmentos
- Facturación

ADMIN

- Blueprints
- Reportes
- Supervisores / Agentes

MENÚ

- Reporte BI

Powered by

KOGNIA
UNLEASH THE POWER OF AI

Luis Pardo
luis.pardo@kognia.io

← Criterios

+ Nuevo

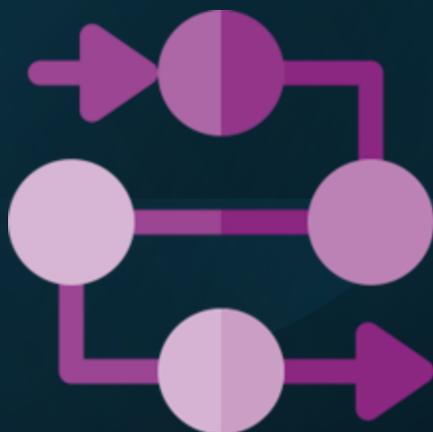
CRITERIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN
SUMINISTRA INFORMACIÓN CLARA Y VERÁZ	Evaluar si el asesor es claro con la información que suministra el agente, por ejemplo detecta si hay contradicciones, tuteos o elementos que consideres que afectan la claridad del mensaje	PENC
EVITA COLGAR LA LLAMADA DURANTE LA GESTION CON EL CLIENTE	Evaluar si se evidencia que el asesor cuelga la llamada sin despedirse o de forma itempestiva.	PENC
EVITA INTERRUMPIR Y/O HABLAR AL TIEMPO CON EL CLIENTE	Evaluar si el asesor interrumpe la idea del cliente o nop lo deja terminar su conversación.	PENC
MANTIENE LA CALMA EN TODO MOMENTO, INCLUSIVE CON CLIENTES DIFICILES	Evaluar si el asesor da buen manejo anbte situaciones donde el cliente esta furioso o torna una situación difícil.	PENC
EVITA UTILIZAR VOCABULARIO SOEZ Y DISCRIMINATORIO.	Evaluar si el asesor evita utilizar vocabulario soez y discriminatorio durante la llamada.	PENC
EVITA SUBIR EL VOLUMEN DE LA VOZ	Identifica si hay segmentos de la transcripción donde el tono parece más enfático o agresivo. Esto puede incluir palabras clave o frases que sugieren un aumento en el tono de voz	PENC
REALIZA COBRO INTEGRAL (SE REFIERE A ...)	Evaluar si el asesor informa que el valor a pagar incluye gastos de cobranza etc y otros gastos además de la tarifa normal	PENC



KOGNIA

¿CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS?

CX INSIGHTS PERMITE INGRESAR
LOS AUDIOS DE FORMA MANUAL O
AUTOMÁTICA A TRAVÉS DE
INTEGRACIONES O ROBOTS
NATIVOS DE LA HERRRAMIENTA



CX Insights

SUPER ADMIN

- Usuarios
- Negocios
- Segmentos
- Facturación

ADMIN

- Blueprints
- Reportes
- Supervisores / Agentes

MENÚ

- Reporte BI

Powered by

KOGNIA
Unleash the power of AI

Luis Pardo
luis.pardo@kognia.io

← Crear un nuevo Análisis

ID de la llamada
Ingrese el identificador de la llamada

Nombre del supervisor
Ingrese el nombre del supervisor

Nombre del agente
Ingrese el nombre del agente



Sulte los archivos de audio aquí o seleccione un desde su almacenamiento local.

Formatos admitidos: .mp3, .wav, tamaño max: 5MB

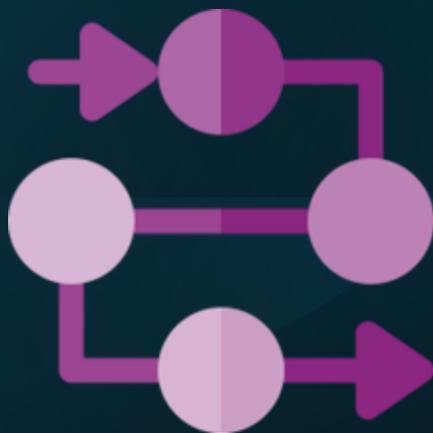


No hay archivos seleccionados
Agrega un Audio en formato .wav

Cancelar Guardar

¿CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS?

CX INSIGHTS OFRECE UNA EXPERIENCIA DE USUARIO CUIDADOSAMENTE PENSADA PARA LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE LA AUDITORIA



CX Insights

SUPER ADMIN

- Usuarios
- Negocios
- Segmentos
- Facturación

ADMIN

- Blueprints
- Reportes
- Supervisores / Agentes

MENÚ

- Reporte BI

Powered by

KOGNIA
Unleash the power of AI

Luis Pardo
luis.pardo@kognia.io

Reportes

Análisis

Compass Report

Insights

Audios

157A59_1.MP3



00:00

00:00

Transcripción

00:12 **Agente**
Harrison, cordial saludo. Habla con Dora Sarmiento, asesora del área de soluciones financieras del Banco de Bogotá.

00:19 **Cliente**
Sí.

00:20 **Agente**
Con su tiempo, sabemos que cancela de manera mensual su producto.

00:23 **Cliente**
Queremos saber si presenta alguna novedad que le haya impedido realizar sus pagos.

00:27 **Agente**
Sí, claro, estoy presentando una situación...

00:30 **Cliente**
pues un poco en el tema económico...

00:32 **Agente**
y por eso estoy quedado, ya les había explicado hace como 3 o 4 días que me llamaron...

00:34 **Cliente**
explicado hace como 3 o 4 días que me llamaron...

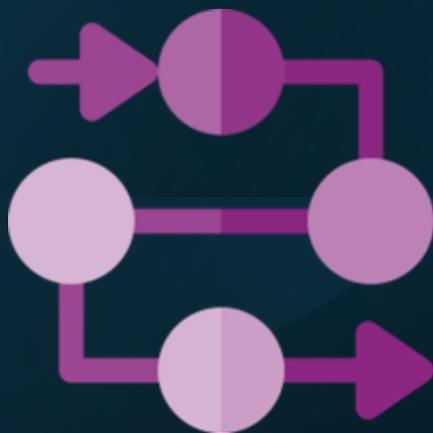
00:37 **Agente**
¿Y decimaría para qué fecha...



KOGNIA

¿CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS?

LA HERRAMIENTA GENERA LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN INDICANDO LAS RAZONES DE POR QUE SE DIO ESA CALIFICACIÓN, FACILITANDO LA MEJORA CONTINUA.



CX Insights

SUPER ADMIN

- Usuarios
- Negocios
- Segmentos
- Facturación

ADMIN

- Blueprints
- Reportes**
- Supervisores / Agentes

MENÚ

- Reporte BI

Powered by

KOGNIA
Unleash the power of AI

Luis Pardo
luis.pardo@kognia.io

Reportes

Análisis	Compass Report	Insights	
Criterio	Puntaje	Observación	Tipificación
Nombre del asesor	1	El asesor menciona su nombre explícitamente en la transcripción, pero se refiere a sí mismo como 'Dora Sarmiento, asesora del área de soluciones financieras del Banco de Bogotá'.	INBOUND
Suministra información clara y veráz	0.9	El asesor proporciona información clara y precisa sobre la situación del cliente, incluyendo la fecha de pago y el valor a pagar. Sin embargo, hay algunos momentos en que se titubea o utiliza lenguaje ambiguo.	INBOUND
Evita colgar la llamada durante la gestión con el cliente	1.0	El asesor no cuelga la llamada en ningún momento durante la conversación.	INBOUND
Evita interrumpir y/o hablar al tiempo con el cliente	0.8	El asesor interrumpe al cliente en algunos momentos, pero no lo hace de manera agresiva o desconsiderada.	INBOUND
Mantiene la calma en todo momento, inclusive con clientes difíciles	0.9	El asesor mantiene una actitud profesional y amigable durante la conversación, incluso cuando el cliente se muestra un poco enfadado.	INBOUND

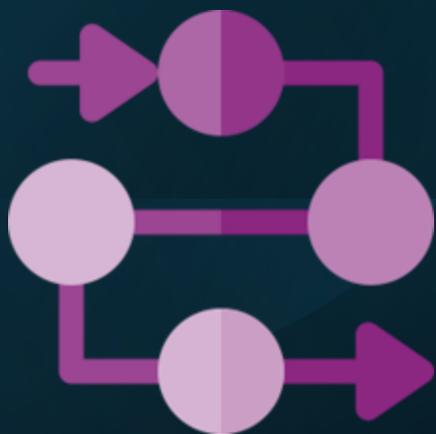
157A59_1.MP3
Audio 1/1

00:00



¿CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS?

CX INSIGHTS PERMITE LA VISUALIZACIÓN DE LAS EMOCIONES DURANTE TODA LA INTERACCIÓN



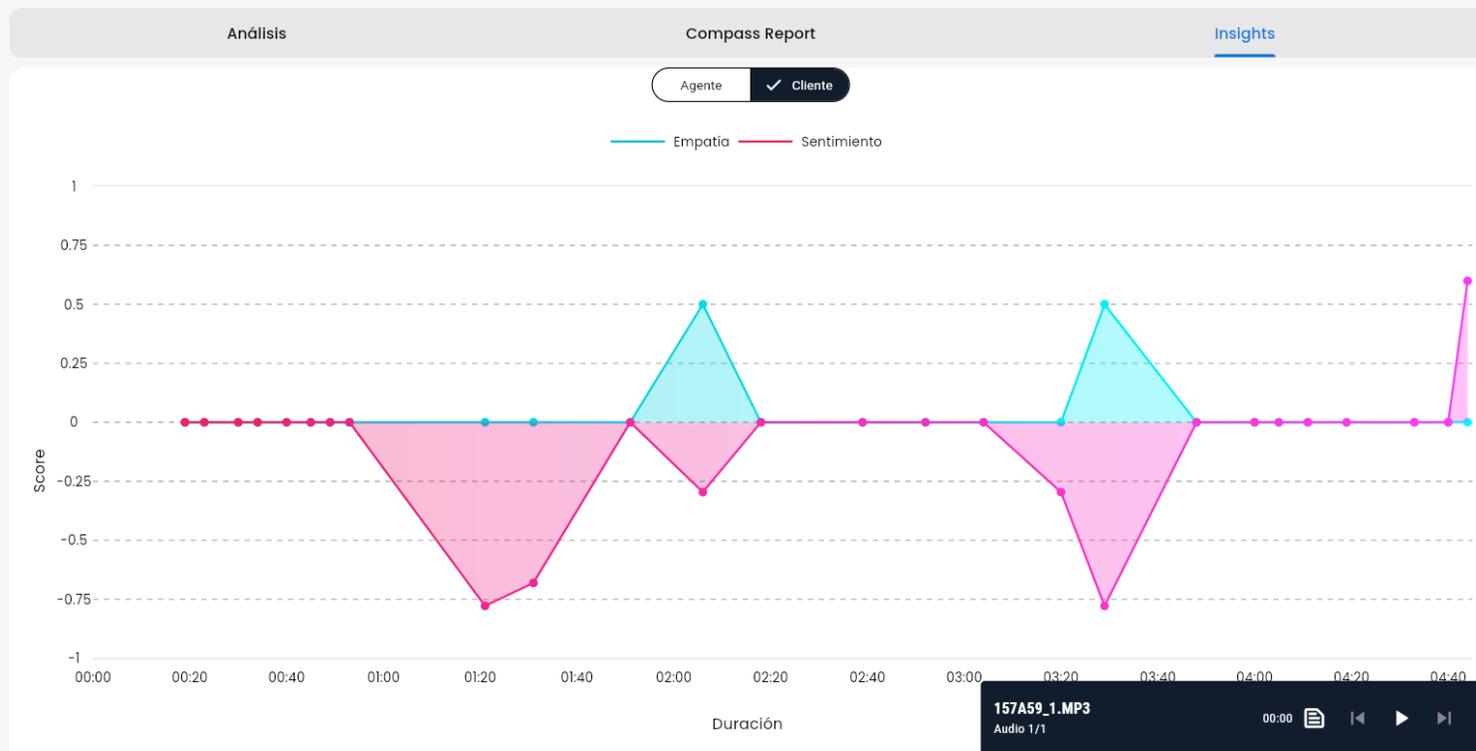
Captura de pantalla del menú de navegación de CX Insights. El menú incluye opciones como SUPER ADMIN, Usuarios, Negocios, Segmentos, Facturación, ADMIN, Blueprints, Reportes, Supervisores / Agentes, and Reporte BI. El usuario actual es Luis Pardo.

- SUPER ADMIN
 - Usuarios
 - Negocios
 - Segmentos
 - Facturación
- ADMIN
 - Blueprints
 - Reportes
 - Supervisores / Agentes
- MENÚ
 - Reporte BI

Powered by **KOGNIA**
Unlock the power of AI

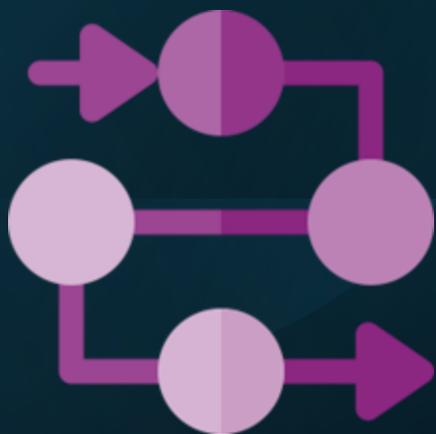
Luis Pardo
luis.pardo@kognia.io

Reportes



¿CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS?

CX INSIGHTS PERMITE LA VISUALIZACIÓN DE LAS EMOCIONES DURANTE TODA LA INTERACCIÓN



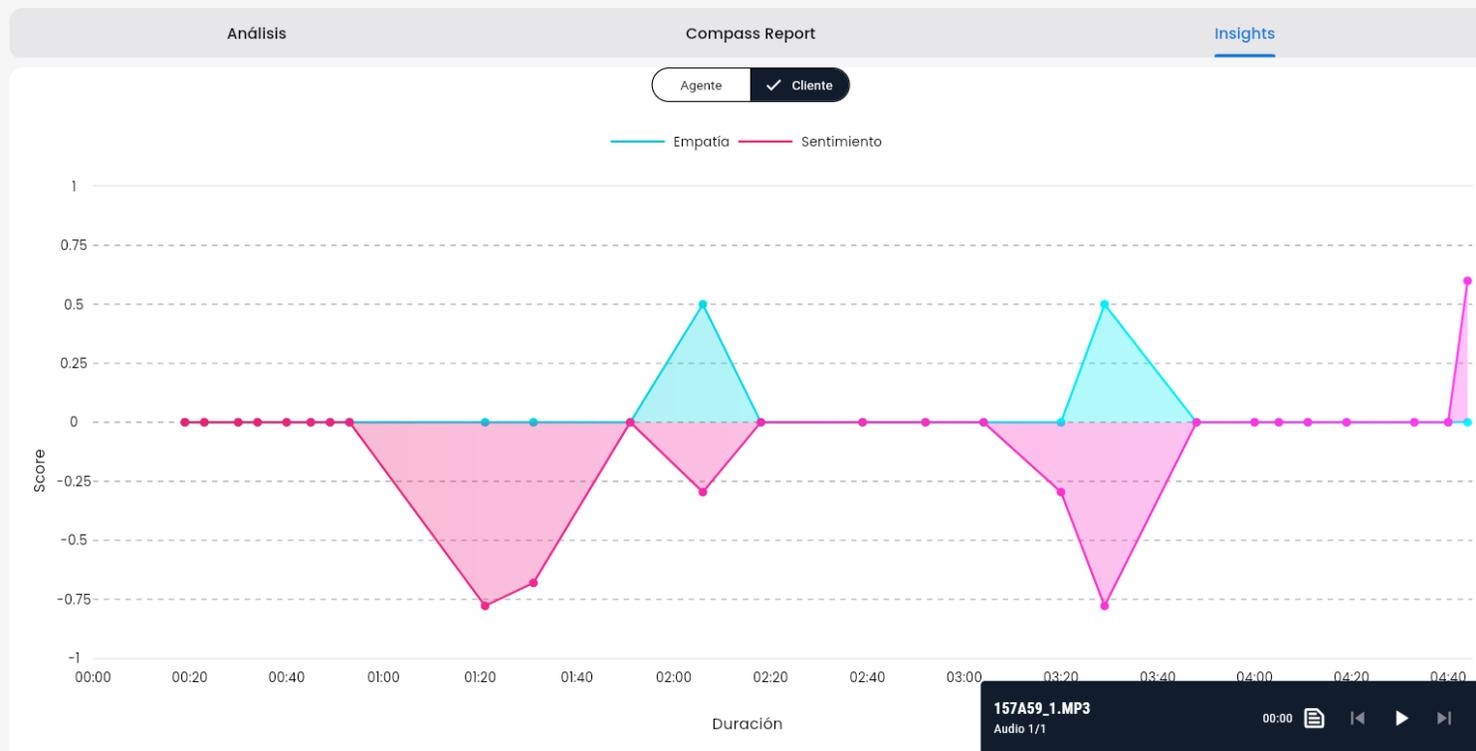
Captura de pantalla del menú de navegación de CX Insights. El menú incluye las siguientes opciones:

- SUPER ADMIN
 - Usuarios
 - Negocios
 - Segmentos
 - Facturación
- ADMIN
 - Blueprints
 - Reportes
 - Supervisores / Agentes
- MENÚ
 - Reporte BI

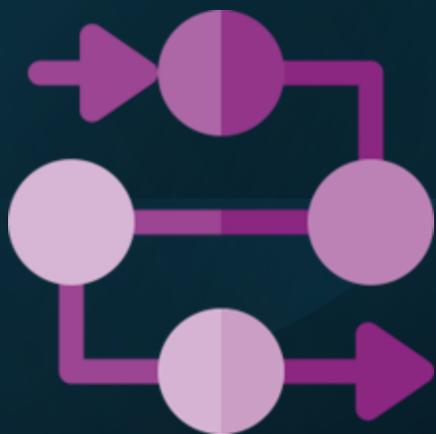
Powered by **KOGNIA** Unlock the power of AI

Luis Pardo
luis.pardo@kognia.io

Reportes



CX INSIGHTS PERMITE LA VISUALIZACIÓN DE LAS EMOCIONES DURANTE TODA LA INTERACCIÓN



¿CÓMO FUNCIONA CX INSIGHTS?

← Análisis de Audio



Cliente
01:49 Si, señor, a mí en el momento me parece que ese estado de afiliación en el momento se encuentra retirado.

Agente
02:00 ¿Si?

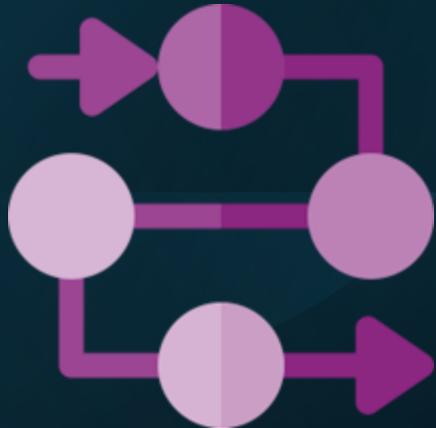
Cliente

CX COMPASS REPORT

Criterio	Puntaje	Observación
Saludas y te despides empáticamente	0.5	El agente inicia la llamada con un saludo, pero no se presenta con su nombre ni utiliza frases que vinculen empáticamente al afiliado. La despedida tampoco sigue las pautas de agradecimiento o invitación a encuestas de satisfacción.
Trasmite una comunicación armoniosa	0.6	El agente mantiene un tono adecuado en la mayoría de la conversación, pero hay momentos de repetición y falta de claridad que podrían afectar la percepción de armonía y disposición.
Tu lenguaje es claro, asertivo, seguro y preciso	0.4	El agente repite preguntas ya respondidas y en ocasiones su lenguaje resulta confuso, lo que indica falta de asertividad y precisión en la comunicación.
En casos de contingencia, informas acertadamente la situación.	0.5	El agente intenta manejar la situación con el afiliado, pero no proporciona una solución clara o un manejo adecuado de la contingencia que refleje una imagen positiva de la marca.
Le permites a tu afiliado expresarse sin interrupciones	0.7	El agente permite que el cliente se exprese, aunque en momentos la conversación se torna un poco dirigida por el agente, podría mejorar en permitir más fluidez en la expresión del cliente.
Identificas e interpretas la necesidad del afiliado frente al requerimiento	0.6	El agente hace esfuerzos por entender la situación del afiliado, pero hay momentos en los que la interpretación de la necesidad no es completamente clara o efectiva.
Acompañas La Comunicación Evitando Los Silencios Prolongados	0.7	El agente mantiene la comunicación activa, aunque en algunos momentos los silencios son notorios y podrían ser mejor gestionados.
Identificas la emoción del afiliado		El agente no logra manejar adecuadamente la frustración del cliente, y no adapta su

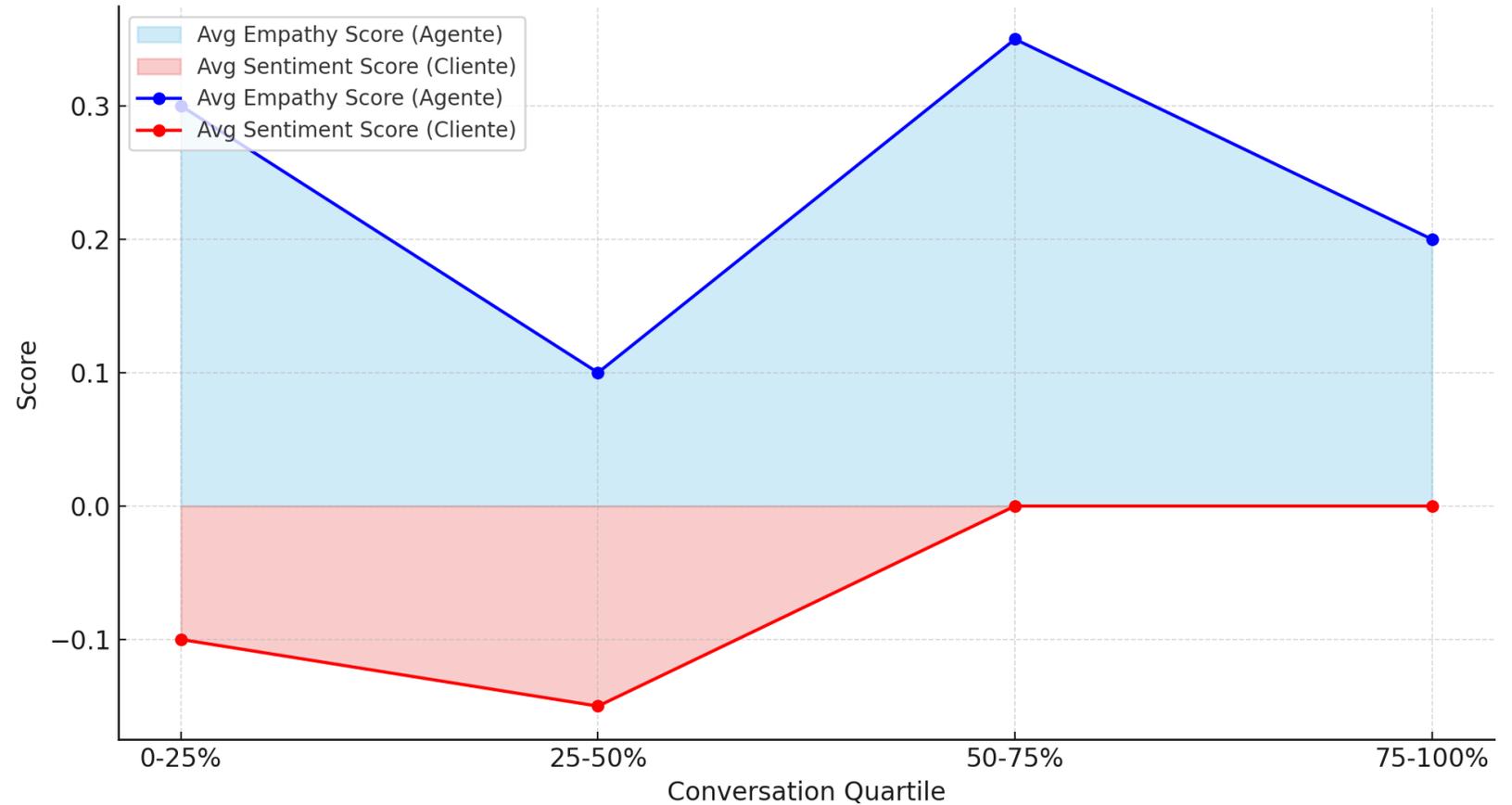


VOZ DE CLIENTE COGNITIVA

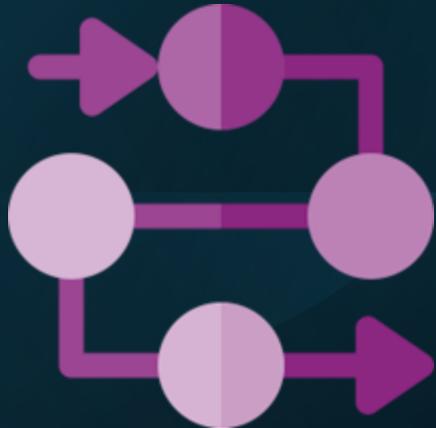


INSIGHTS RELEVANTES

Correlation of Avg Empathy Score (Agente) vs Avg Sentiment Score (Cliente)
by Conversation Quartiles

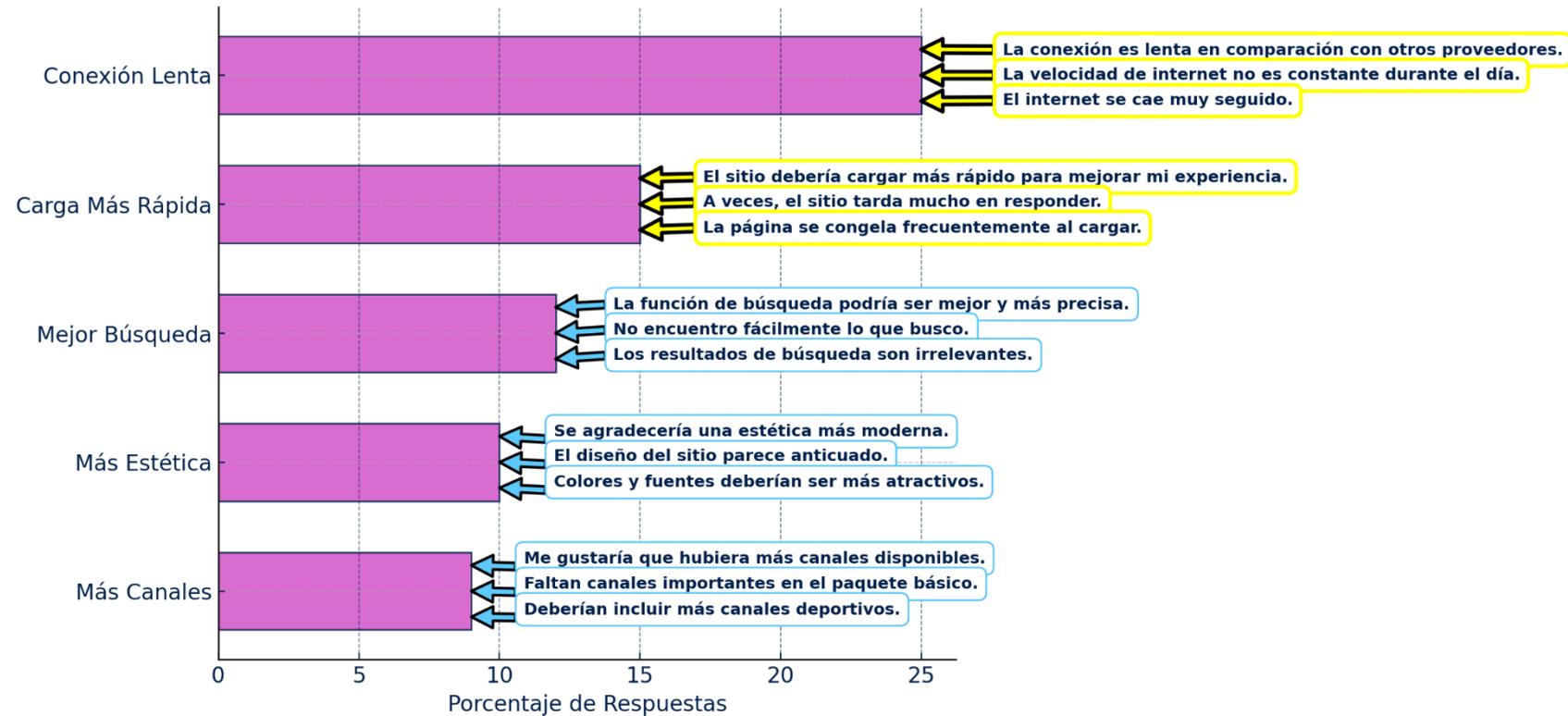


VOZ DE CLIENTE COGNITIVA

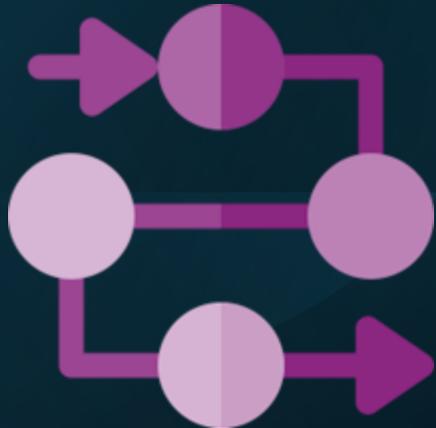


INSIGHTS RELEVANTES - VERBATIMS

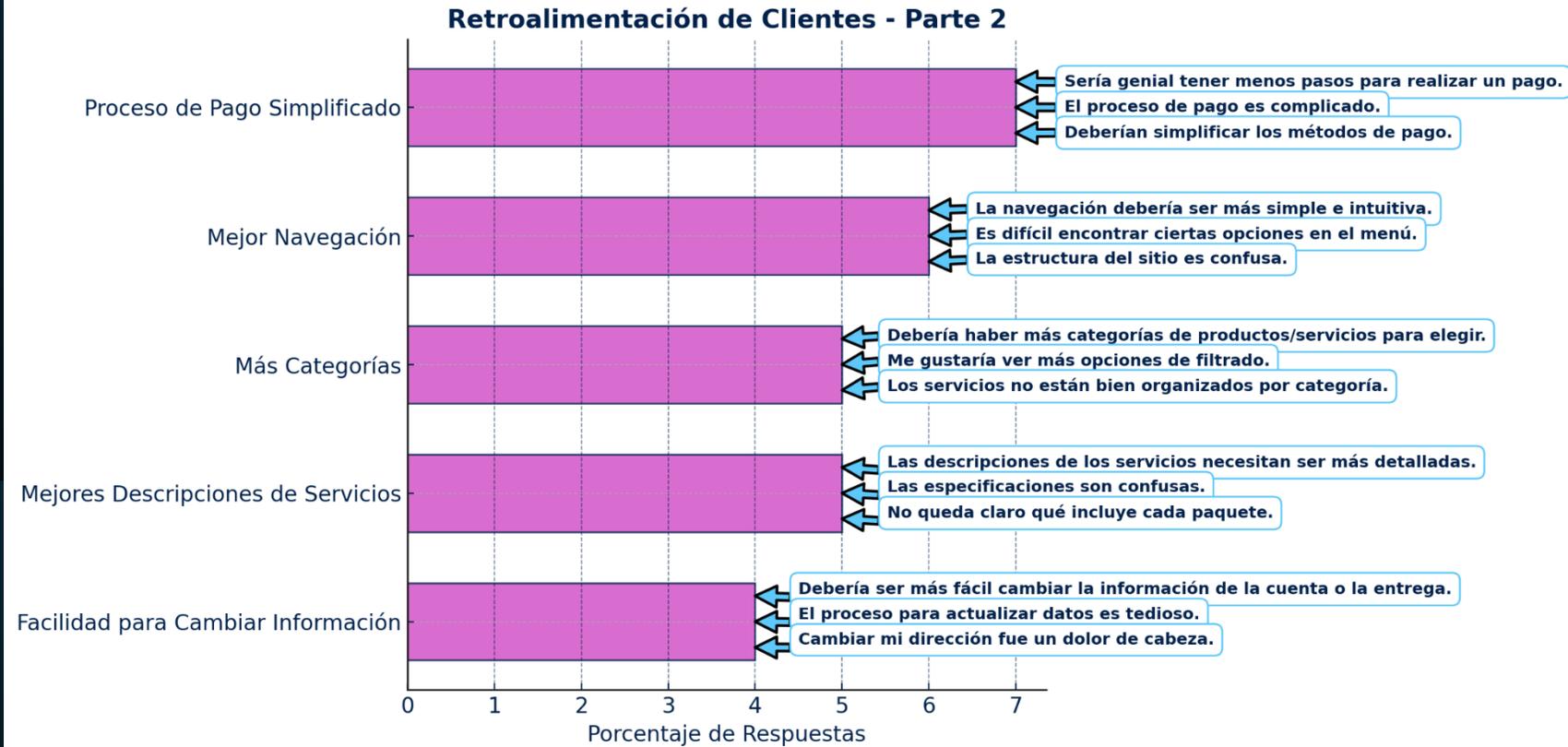
Retroalimentación de Clientes - Parte 1



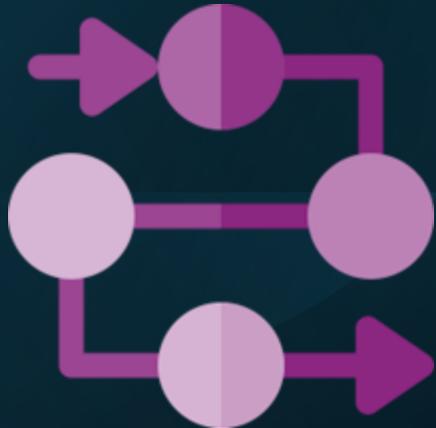
VOZ DE CLIENTE COGNITIVA



INSIGHTS RELEVANTES - VERBATIMS

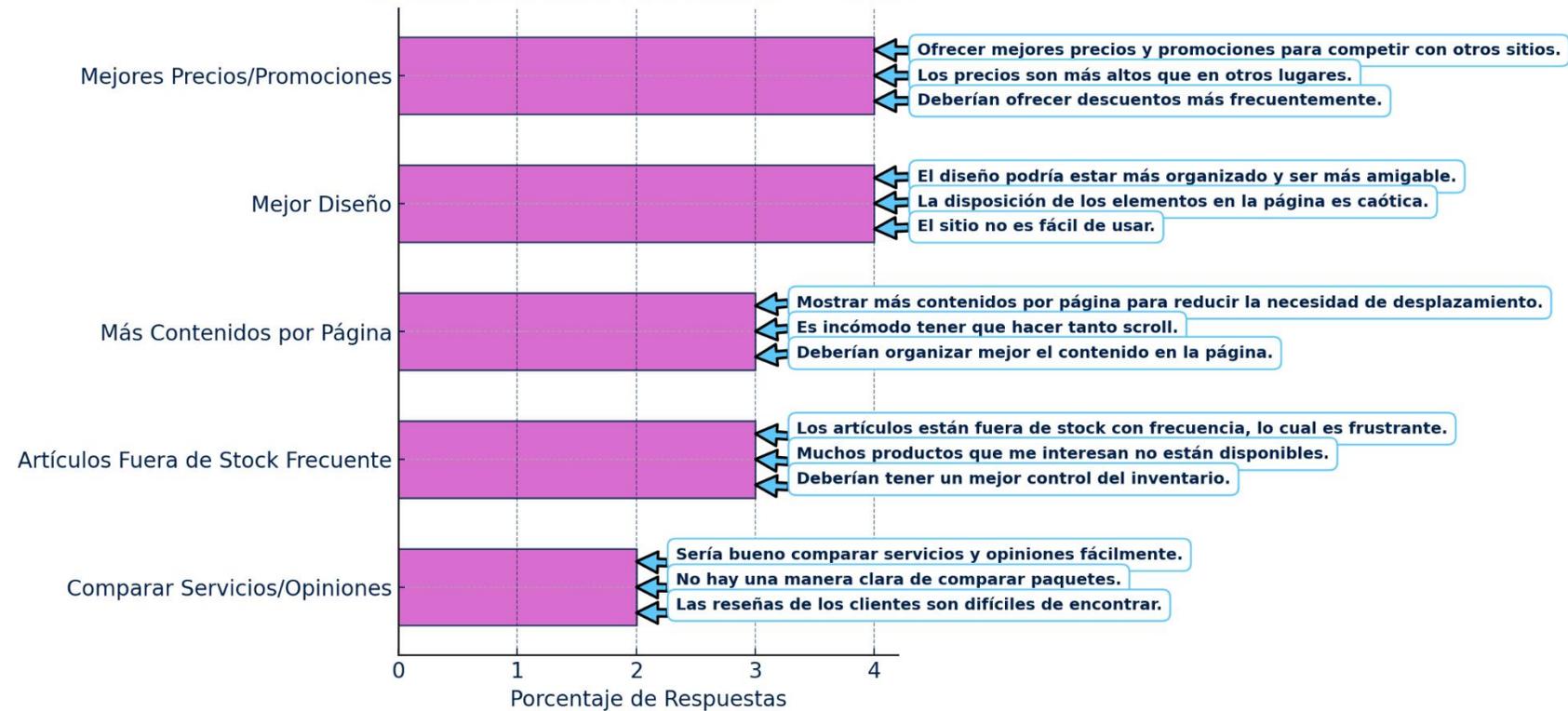


VOZ DE CLIENTE COGNITIVA

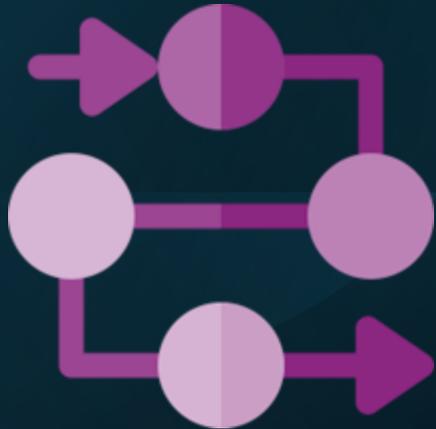


INSIGHTS RELEVANTES - VERBATIMS

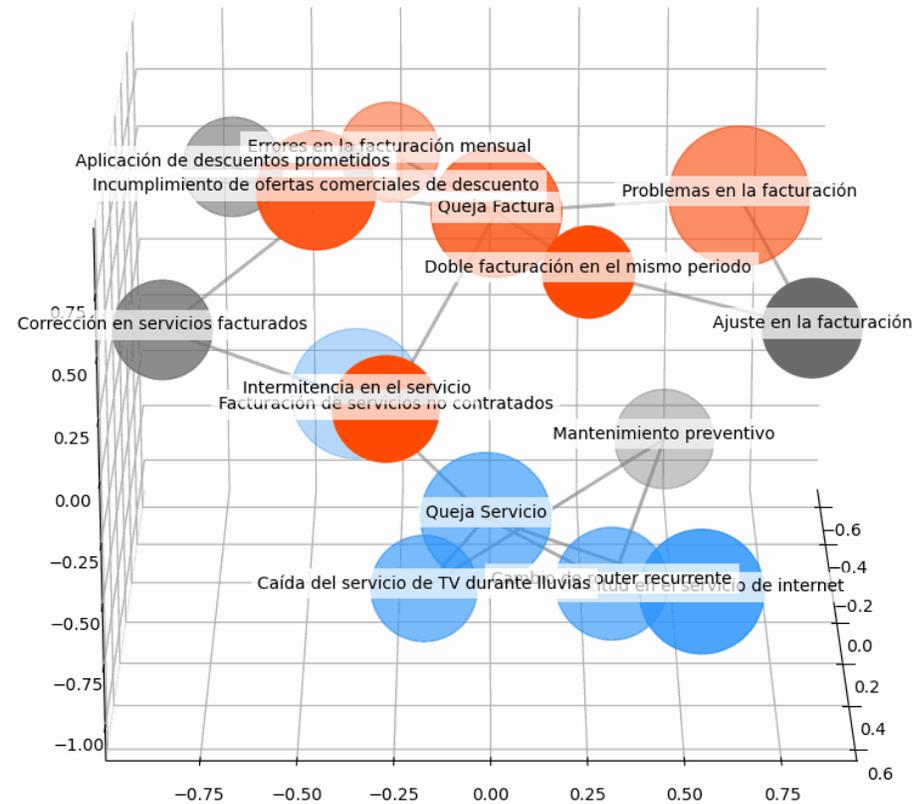
Retroalimentación de Clientes - Parte 3



VOZ DE CLIENTE COGNITIVA

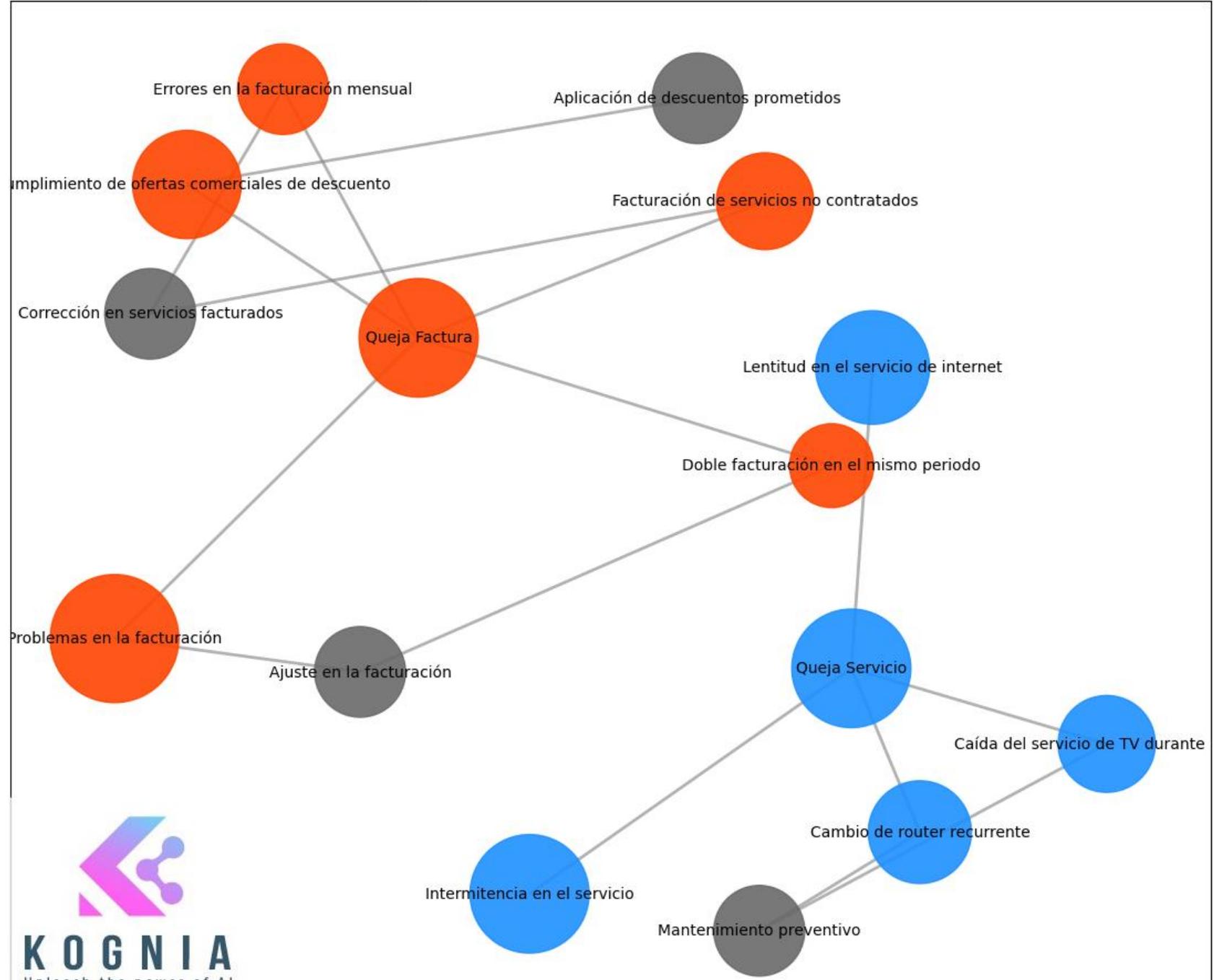
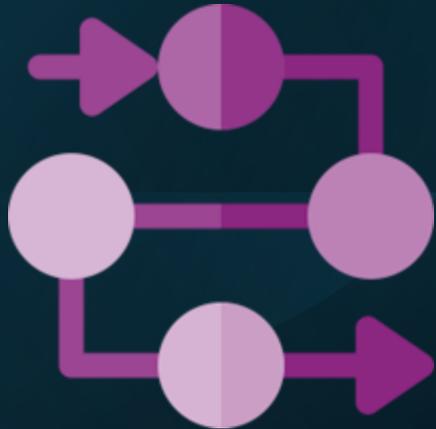


Descubrimiento CX Insights - Reclamaciones



Descubrimiento CX Insights - Reclamaciones

VOZ DE CLIENTE COGNITIVA



DETECCIÓN COGNITIVA DE EMOCIONES



ABORDAMOS LOS DESAFÍOS DE EFICIENCIA

62% Del tiempo de los analistas de calidad es automatizado

Tiempo

80% Reducción de errores humanos, con datos más precisos

Errores

99% Datos más detallados para toma de decisiones

Insights

40% Reducción de personal de calidad y líderes

Personal

BENEFICIOS

Reducción de Costos



Reducción de Descuentos

Mejora es Satisfacción

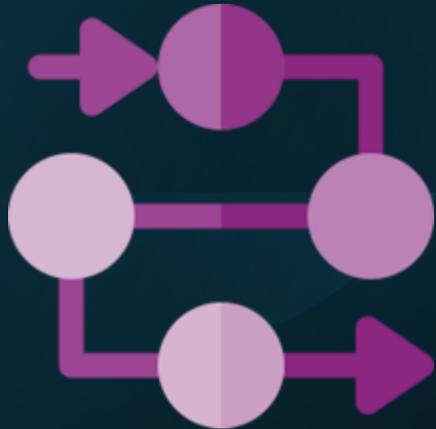


Mejora en NPS

Mejora en FCR



BENEFICIOS



ELEMENTOS DIFERENCIADORES DE CX INSIGHTS

- **ESCALABILIDAD:** La solución permite escalar a cualquier proceso o segmento de negocio para realizar auditorías de llamadas y/ interacciones sin necesidad de entrenamiento adicional, únicamente dando una explicación de cada criterio con lenguaje natural a través del blueprints (hasta 400)
- **RESULTADOS INTERPRETABLES:** Además de generar un score que evalúa el cumplimiento de cada criterio, muestra una descripción racional de las razones por las cuales se asignó el score dado a cada criterio, teniendo en cuenta elementos de psicolingüística aplicables.
- **GENERACIÓN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES EXPLÍCITAS:** La solución incorpora un motor de razonamiento automático que permite leer la matriz de resultados de la auditoría (Compass Report) y generar conclusiones y recomendaciones efectivas para mejoramiento del proceso
- **VOZ DEL CLIENTE :** La solución es única en su tipo en términos de la posibilidad de generar análisis con tecnologías de última generación para revelar de manera explícita precisa y contundente la voz del cliente.





BENEFICIOS DE CX INSIGHTS

- **Mayor retorno en la inversión** dada la importante reducción en tiempos de procesamiento y costo en los procesos de evaluación de calidad y auditoria.
- **Más y mejores insights de valor** que permiten descubrir y generar nuevo conocimiento que impulsa la evaluación continua.
- Capacidad de poder extraer de forma explícita la **voz del cliente**, permitiendo poner el cliente en el centro y poder evolucionar hacia la medición de experiencia.
- Capacidad de entender el 360 de los clientes dado su capacidad de procesar **información multicanal**.
- Acceso a tecnología de **última generación**, lo que impulsa la disrupción, la diferenciación y la generación de valor.

