



# FICHA PÚBLICA DEL PROYECTO

PROGRAMA DE ESTÍMULOS A LA INNOVACIÓN



**NUMERO DE PROYECTO:** 177505

**EMPRESA BENEFICIADA:** Prointbis SAPI de CV

**TÍTULO DEL PROYECTO:** Plataforma de procesamiento de voz y texto para mejora de servicios en *call centers*



**emospeech**  
happy clients, happy sales.



# FICHA PÚBLICA DEL PROYECTO

PROGRAMA DE ESTÍMULOS A LA INNOVACIÓN



**OBJETIVO DEL PROYECTO:** Desarrollar un conjunto de componentes de software para el procesamiento emocional acústico y lingüístico de conversaciones entre clientes y operadores en llamadas telefónicas resultando en dos productos orientados a incrementar la eficacia, eficiencia y confiabilidad de los procesos de control de calidad de los servicios ofrecidos por *call centers*.

**PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS:** las actividades realizadas se agruparon en tres grandes rubros:

**Investigación y Desarrollo:** involucran las tareas de investigación en las áreas de conocimiento relacionadas, el diseño y experimentación de métodos propuestos para solucionar los problemas de cada módulo y, el desarrollo e implementación correspondiente de dichos métodos.

**Análisis de problemática en Call Centers:** involucran la comunicación constante con nuestro panel de clientes para identificar las necesidades particulares, comprender la problemática del control de calidad en call centers, estudiar las técnicas actualmente usadas para implementarlo, plantear soluciones basadas en nuestra tecnología y validarlas con los futuros usuarios.

**Vinculación:** involucra las actividades necesarias para fortalecer nuestra red de colaboración con clientes, aliados comerciales e instituciones de investigación. Esta vinculación se hace creando nuevos contactos a través de nuestra red ya establecida y asistiendo a eventos de interés como exposiciones, conferencias y cursos.

- **BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:** El proyecto consiste en desarrollar herramientas de software orientadas a mejorar los procesos de control de calidad en los servicios ofrecidos por call centers. Dichas herramientas están basadas en tecnología de reconocimiento automático de emociones en voz desarrollada por Prointbis SAPI de CV.
- **RESULTADOS DEL PROYECTO:** Como resultado del proyecto se desarrollaron dos productos:
  - Producto 1: “Clasificador emocional de llamadas”, este producto hace un análisis emocional de llamadas grabadas por call centers. Este análisis permite detectar estados emocionales no deseables, como molestia o impaciencia, sin necesidad de hacer una inspección manual, como se hace tradicionalmente. La herramienta permite evaluar automáticamente un gran número de llamadas en poco tiempo, detectar llamadas problemáticas y llamadas con buen desempeño, así como los periodos problemáticos en cada llamada. Mediante el uso de esta herramienta se agiliza y se hace estadísticamente más confiable el proceso de estimación de calidad en call centers.
  - Producto 2: “Evaluador de Calidad en Campañas”, este producto agrega valor al análisis emocional realizado por el Producto 1. Consiste de un generador de métricas de calidad basadas en el análisis emocional y en criterios de evaluación del desempeño de operadores telefónicos y de una interfaz gráfica en la cual se puedan mostrar diferentes vistas de las métricas calculadas, de tal manera que se puedan asimilar eficazmente las tendencias en la atención brindada por los operadores telefónicos. Las métricas mostradas en dichas graficas deben responden responder a las necesidades y requerimientos de información que los analistas de calidad y ejecutivos de call centers requieren.

- **IMPACTOS DEL PROYECTO:** El principal impacto fue la consolidación de la empresa, recientemente fundada en noviembre de 2011. Con la ejecución de este proyecto Prointbis SAPI de CV dio pasos firmes hacia su consolidación, a continuación se presentan algunos hechos que avalan esta afirmación:
  - Creación de plan de negocios. Dicho plan de negocios participó en el concurso 100K organizado por el Massachusetts Institute of Technology alcanzando la etapa de semifinales.
  - Culminación del Programa de la aceleradora de empresas WAYRA.
  - Creación de dos productos correspondientes al proyecto “Plataforma de procesamiento de voz y texto para mejora de servicios en Call Centers”
  - Dictamen de patentabilidad de tecnología de reconocimiento de emociones
  - Generación de interés en clientes potenciales. La mesa de ayuda de IBM se interesó en los productos al grado de solicitar un periodo de prueba, el cual iniciará en enero de 2013.