

## Audio analytics

¿Qué es el *audio analytics*?

¿Cómo puede ayudarme a ahorrar costes y ganar en productividad?

¿Cómo se ha implementado exitosamente en otras organizaciones?

## **El audio en la era del *data analytics***

En los últimos años, no solo el *data analytics* cada vez es más ubicuo, también está ganando en profundidad de análisis. Diferentes modelos permiten extraer información de los audios más allá de su mera transcripción. Es habitual el uso de análisis de sentimientos, pero también se obtienen resultados muy satisfactorios en la extracción de información útil. En este contexto, debemos repensar la importancia del *audio analytics*, que debe ser un pilar más de toda estrategia de *data analytics* e integrar los últimos avances en IA.

### **¿Qué es el *audio analytics*?**

Según Gartner, el *audio analytics* consiste en el uso de tecnologías de transcripción, fonéticas o de palabras clave para extraer *insights* de archivos de audio. Normalmente, se centra en el análisis de la voz humana, pero sus usos no se limitan a ella.

### **¿Qué puedo hacer con *audio analytics*?**

Las funcionalidades de esta tecnología son diversas, porque se trata de soluciones muy consolidadas que pueden ser integradas en soluciones de IA más complejas.

- **Analizar datos:** Se detectan intenciones, sentimiento, palabras clave, temas o entidades.
- **Filtrar datos:** En otros casos, ayuda a escanear y detectar información relevante en largas grabaciones para que los trabajadores puedan centrarse en tareas más complejas.
- **Enriquecer contenido y experiencias:** Permite subtítular o incluso doblar contenido audiovisual automáticamente. De modo similar, mejora el rendimiento de dispositivos de asistencia para personas con discapacidad auditiva

### **¿Qué beneficios tiene el *audio analytics*?**

La implementación de herramientas de *audio analytics* aporta grandes beneficios a las empresas. Sus aplicaciones benefician a muchos sectores en los siguientes aspectos.

- **Eficiencia:** Automatizar procesos ahorra tiempo y recursos. Esto podría aplicarse en ámbitos tan dispares como Recursos Humanos o la sanidad.
- **Seguridad:** El *audio analytics* puede detectar ruidos de interés en cámaras de videovigilancia o verificar el buen cumplimiento de procesos de seguridad.
- **Accesibilidad:** El *audio analytics* ofrece opciones asequibles para asegurar que cualquiera pueda acceder a tu contenido.
- **Calidad:** El *audio analytics* te ofrece personalizar contenido.

### **¿Qué tecnologías permiten el *audio analytics*?**

Las herramientas de *audio analytics* incluyen diferentes tecnologías de **IA**: servicios cognitivos para transcribir la voz (STT), *text analytics* para obtener sentimiento o entidades genéricas, o modelos NLP (*Natural Language Processing*) para identificar entidades particulares e intenciones específicas. Gracias a ello, es fácil integrar *audio analytics* en soluciones complejas que procesen, analicen y tomen decisiones con base en la información extraída del audio.

## **Casos de éxito**

En Turing llevamos años trabajando con *audio analytics*. Compartimos a continuación algunos de las soluciones que hemos desarrollado para nuestros clientes.

#### Llamadas en *call center*

Se realiza un control de calidad de las llamadas operadas desde el *call center* mediante el análisis de contenido de los audios. Los beneficios logrados incluyen:

- Ahorro de costes: Se automatiza parcialmente el control de calidad.
- Reducción del *churn* de clientes debido al mejor rendimiento del *call center*.
- Crecimiento de las ventas, gracias al mejor funcionamiento del *call center*.

#### Escanear largas grabaciones de juicios

Se generan transcripciones personalizables a partir de grabaciones de juicios. La solución es multilingüe y permite extraer información clave. Se han alcanzado los siguientes beneficios:

- Ahorro de costes: No se invierten tiempo o externalizaciones en las transcripciones.
- Mayor disponibilidad: Los servicios de transcripción están disponibles sin interrupciones.
- Mayor productividad: Se rinde más gracias a esta herramienta autoservicio ya que se dispone mucho antes de las transcripciones comparado con una transcripción manual.

#### Doblaje automático de vídeos

Se doblan automáticamente vídeos en diez idiomas. Se modula la velocidad de la entonación para sincronizarse con el vídeo. La solución ha conseguido importantes beneficios:

- Ahorro de costes dado el alto coste de la alternativa (actores de voz).
- Mayor productividad: Se aceleró drásticamente el proceso y se centralizó en un solo equipo.
- Calidad: La generación automática de subtítulos genera menos errores que la manual. Además, las nuevas voces realistas son difíciles de diferenciar de la de un humano.
- Accesibilidad y alcance global: Se facilita que personas de todo el mundo y con diferentes capacidades puedan beneficiarse del contenido.

#### Filtrar vídeos de videovigilancia

Se priorizan las alertas en vídeos de videovigilancia. Se detectan y clasifican ruidos de interés (llantos de bebé, alarmas de electrodomésticos, rotura de cristales o ladridos). Se logran así estos beneficios:

- Ahorro de costes: Cada empleado revisa más vídeos gracias a la clasificación automática.
- Mayor productividad: Los vídeos pueden catalogarse más rápidamente.

#### **Más información**

Podrás encontrar más casos de éxito y *whitepapers* en nuestra página web: <https://www.turingchallenge.com/downloads>

Si deseas una demostración completa del producto y obtener una cotización personalizada, por favor ponte en contacto con nosotros a través de [info@turingchallenge.com](mailto:info@turingchallenge.com)