



Grupo HDI es una empresa que ayuda a los clientes a reducir el time-to-market y a aumentar la rentabilidad, a través de un conjunto de servicios de pruebas de software altamente automatizadas que atienden las demandas de calidad y eficiencia en todas las fases del ciclo de vida del software.

## Desafíos del Mercado

Las empresas que poseen sistemas IVR generalmente monitorean aspectos internos de sus ambientes, como la productividad de los operadores, la tasa de utilización de los enlaces, o el número de llamadas respondidas y cantidad de tickets abiertos y cerrados. Pero ¿Cuál es la experiencia percibida por el usuario final, la persona que llama al Call Center?

No es raro escuchar historias de personas que se quejan de un call center que no atiende las llamadas o que las cierra antes de que haya alguna solución a sus inquietudes.

### **Desafíos de las pruebas manuales:**

- Actividad repetitiva sujeta a errores de los analistas de pruebas.**
- Ningún resultado visual de las pruebas.**
- Difícil de escalar.**
- Difícil obtención de las evidencias de las pruebas.**
- Alta rotación de funcionarios.**

### **Otros factores:**

- Confiabilidad**
- Rastreabilidad**
- Gestión**
- Apoyo a la toma de decisiones**
- Productividad**
- Rentabilidad**

## Principales problemas identificados:



- Operadoras que no atienden según los acuerdos del nivel de servicio (SLA) para sus líneas telefónicas, resultando en líneas ocupadas.
- Llamadas descartadas antes de alcanzar un operador debido a problemas de infraestructura o defectos en el sistema IVR.
- Largos tiempos de espera.
- Mensajes incorrectos presentados al usuario final.
- Flujos incorrectos.

## Nuestra solución

Grupo HDI ofrece un servicio gerenciado, donde los sistemas de IVR del cliente son monitoreados y probados a partir de la perspectiva del usuario final, realizando llamadas de prueba que simulan usuarios reales con envío de comandos (audio y teclado) y analizando las respuestas del sistema.

Nuestra solución hace uso de robots para simular el comportamiento del usuario, envío de comandos de audio, y monitoreando que el sistema de IVR retorne la respuesta adecuada. Esta respuesta y el estado de la llamada determina si el sistema de IVR está funcionando acorde con lo esperado en casos como:



**Línea ocupada al llamar a un número de call center.**



**Línea muda cuando se espera una respuesta válida.**



**Caídas de llamadas durante la prueba.**



**Respuesta del operador en flujos que exigen la atención humana.**



**Verificación que los operadores responden en tiempos correctos.**

## Solución Integrada

El servicio de Grupo HDI puede incluir pruebas en aplicaciones de Computer Telephony Integration (CTI) y en aplicaciones de backend (por ejemplo, CRM) para formar una solución integrada.

Nuestras soluciones de pruebas y monitoreo de sistemas de IVR apoyan cualquier empresa que posea una central de atención, sea proveedor de call center o empresas de desarrollo de software y hardware en garantía de conformidad con normas regulatorias y para la satisfacción del usuario.



# Qué puedes lograr con nuestro servicio

- Monitorea la disponibilidad de las líneas.
- Mide el tiempo de respuesta.
- Detecta caídas de las llamadas.
- Detecta cuando no hay respuesta.
- Valida el árbol de navegación del IVR.
- Validación en tiempo real contra los resultados esperados
- Pruebas integradas end to end más allá del sistema de IVR.
- Detecta cuando no hay respuesta del agente en la línea.

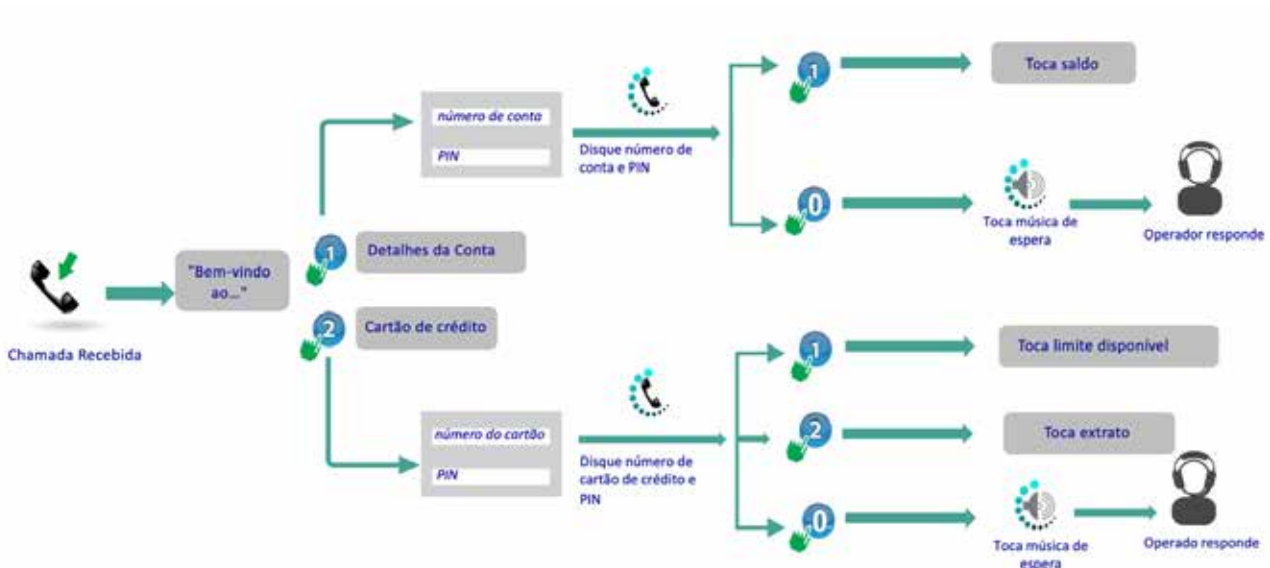
## Principales diferenciadores:

- Capaz de monitorear y probar 24/7 sin interacción humana.
- Fácil de adicionar nuevos flujos para testing/ monitoreo.
- Verificación exhaustiva de los flujos de llamada del IVR.
- Evidencias documentadas con archivos de audio.
- Monitoreo de la disponibilidad de las líneas.
- Monitoreo de los tiempos de respuesta.
- Panel online personalizado disponible 24/7.
- Alertas en tiempo real por E-mail/SMS en casos de detección de fallas .

## Principales beneficios:

- Reducción de los costos a través de la eliminación de las llamadas de pruebas manuales.
- Mayor cobertura de la prueba. Hasta el 100% de los flujos.
- Monitoreo activo en tiempo real.
- Aumento de la satisfacción del usuario final.
- Pruebas integradas end to end más allá del sistema de IVR.
- Detecta cuando no hay respuesta del agente en la línea.

## Ejemplo:



## Estudio de Caso – Industria Financiera



Un banco grande se enfrenta a un alto volumen de transacciones y presenta limitaciones para probar los flujos de varios de los segmentos, a través del canal de atención telefónico. Esto no le permitía monitorear todas las opciones del sistema IVR. Aumentando el número de conexiones manuales el banco podía monitorear apenas 100 llamadas por día, necesitando monitorear más de 1,000 entradas del árbol de llamadas. Esto le generaba dificultad para mantenerse al día con la creciente demanda de pruebas.

Con el servicio de monitoreo de sistemas de IVR operado por Grupo HDI, el banco pasó a monitorear múltiples canales de atención de varios segmentos bancarios. Redujo en un 27% los costos. Tuvo la posibilidad de ver resultados en dashboards en tiempo real y reportes online 24/7. Logró validar y automatizar más de 2.700 entradas del árbol de llamadas. Aumentó la cobertura de las pruebas más de 20 veces.

Fue así, como a través de la Alta automatización generamos una solución exponencial en el mejoramiento de la calidad de los sistemas IVR de nuestro cliente bancario.

**En Grupo HDI nos apasiona un mundo donde probar sea rápido, preciso y sencillo para que usted pueda entregar las mejores soluciones, plataformas y experiencias a sus usuarios finales.**

## Contáctanos:



**Juan Fdo Jaramillo R**  
Gerente para Colombia  
jjaramillo@grupohdi.com



**Jorge Andrés Cáceres Calderón**  
Director Comercial para Chile  
jcaceres@grupohdi.com

[www.grupohdi.com](http://www.grupohdi.com)



@Grupohdi