



Team4, empresa que ofrece servicios de crédito y recuperación de deuda, se enfrentaba al reto de gestionar un volumen creciente de grabaciones y metadatos procedentes de diferentes clientes y plataformas de contacto. Para mejorar y hacer más efectivo este proceso la compañía confió en DAES (Data-Audio Extraction Service), plataforma de extracción masiva de grabaciones de Weber Solutions.

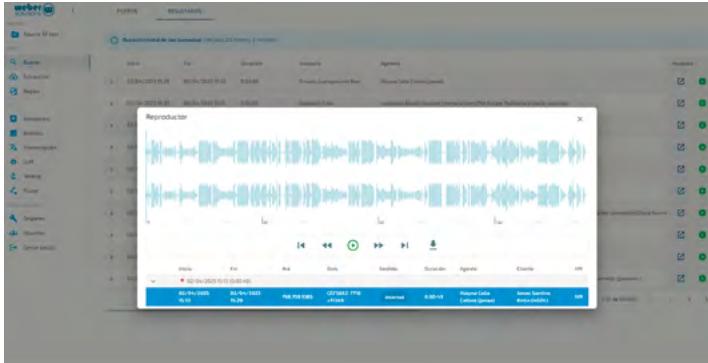
TEAM4: CENTRALIZACIÓN DE GRABACIONES

Antes de la implantación, en Team4 realizaban de forma manual y fragmentada la extracción, análisis y envío de las grabaciones, lo que generaba una elevada carga operativa y riesgo de error. "El objetivo principal era disponer de una herramienta centralizada que automatizara la extracción, clasificación y distribución de llamadas y sus datos asociados, garantizando la seguridad, la trazabilidad y la eficiencia en cada etapa del proceso", afirma **Nieves Sánchez**, Relationship Manager en Team4 Collection & Consulting.

glas y flujos de procesamiento a las necesidades específicas de cada cliente, además de integrarse de forma nativa con las herramientas ya implantadas en el contact center. La experiencia previa de Weber Solutions en el desarrollo de soluciones para entornos de comunicaciones complejos fue también un factor determinante", apunta Nieves Sánchez.

Primeros pasos

Desde Weber Solutions recuerdan que la implantación se inició a comienzos de 2022 y se completó en un mes, in-



Para hacer frente a este reto se optó por la plataforma de extracción masiva de grabaciones DAES de Weber Solutions, que ofrecía una combinación óptima entre robustez técnica, versatilidad y capacidad de integración con los sistemas existentes de Team4. "La plataforma permitía adaptar re-

cluyendo las fases de análisis, pruebas piloto y despliegue.

DAES se integró con la solución de ICR Evolution. Esto exigió resolver diferencias en los formatos y protocolos de almacenamiento de grabaciones. Weber desarrolló conectores específicos que garantizan la compatibilidad

total, así como la recuperación segura de audios y metadatos sin afectar al rendimiento del sistema.

"DAES se integró de forma nativa con el CRM corporativo de Team4, una pieza clave en la gestión global de su actividad. Esta integración permite que los datos y metadatos extraídos por DAES se sincronicen automáticamente con la información del CRM, garantizando coherencia, trazabilidad y actualización en tiempo real de la información asociada a cada cliente", señala **Pablo Zafra**, Head of Software Factory en Weber Solutions.

El despliegue se planificó de forma progresiva, estableciendo fases controladas de integración con los sistemas de grabación y análisis ya existentes. El equipo de Weber trabajó estrechamente con el equipo técnico de Team4 para realizar pruebas piloto y ajustes en paralelo, sin interrumpir

LAS CLAVES DE ESTE ÉXITO

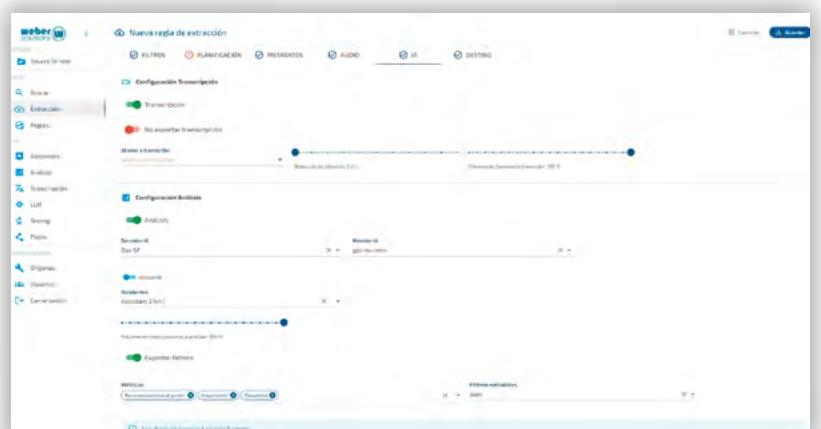
- **Combinación de automatización, integración fluida y mejora operativa que ha permitido transformar un proceso crítico en un flujo eficiente, seguro y escalable.**
- **Alineación entre necesidades reales y tecnología.**
- **Se ha logrado una reducción estimada del 90% en tareas manuales.**
- **Incremento del 75% en la rapidez de acceso a la información.**

la operativa del contact center. Esta estrategia permitió una transición fluida y transparente para los usuarios finales.

Principales beneficios

Actualmente, trabajar con DAES como con plataforma web que centraliza la búsqueda, extracción, análisis, almacenamiento y eliminación segura de grabaciones, supone un salto cualitativo en la gestión de la información generada por el contact center. "Hemos consolidado todos los procesos relacionados con las grabaciones en una única plataforma web, lo que reduce los tiempos de gestión, minimiza los errores operativos y refuerza la protección de los datos. La solución ha permitido alcanzar mayores niveles de cumplimiento normativo y de trazabilidad en las operaciones", comenta Nieves Sánchez.

Un punto relevante para la compañía radica en la capa-



COOPERACIÓN ENTRE EQUIPOS

Desde Team4 resaltan que la colaboración entre ambos equipos se ha caracterizado por la cercanía, la comunicación constante y la flexibilidad. "Ambas partes compartieron una visión común desde el inicio del proyecto, lo que facilitó la toma de decisiones y la adaptación de la solución a la realidad operativa de Team4", resalta Nieves Sánchez, Relationship Manager en Team4 Collection & Consulting.

En esta misma línea se expresan los responsables de Weber Solutions, para quienes esta relación ha sido un ejemplo de cooperación técnica y operativa. "Desde el inicio, se estableció un canal de comunicación ágil y continuo que facilitó la resolución rápida de incidencias y la adaptación funcional de la herramienta a los requerimientos del negocio", afirma Pablo Zafra, Head of Software Factory en Weber Solutions.



RELACIÓN CLIENTE >>> IMPLANTACIÓN TECNOLÓGICA DE ÉXITO

65



Y REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE GESTIÓN



NIEVES SÁNCHEZ, Relationship Manager en Team4 Collection & Consulting.

cidad de búsqueda avanzada y filtrado configurable de la herramienta. Esto ha simplificado enormemente las tareas de auditoría y control de calidad. Los equipos pueden localizar grabaciones específicas en segundos, analizarlas, descargarlas o compartirlas en el formato requerido por cada cliente. "Esta unificación de la gestión de audios ha mejorado la agilidad y la autonomía de los

distintos departamentos implicados", añade Nieves Sánchez. Entre las principales ventajas alcanzadas destacan la automatización completa de los procesos de extracción y envío de grabaciones, la reducción significativa de tiempos de gestión y la mejora de la calidad de los datos entregados. Se ha logrado una reducción estimada del 90% en tareas manuales, un incremento del 75% en la rapidez de acceso a la información y una disminución casi total de los errores en la distribución de archivos.

Usuarios de la solución

El uso de DAES hoy está limitado a los responsables del contact center, dada la sensibilidad de la información gestionada y la necesidad de garantizar un control estricto sobre los datos y grabaciones procesados. La herramienta es utilizada principalmente por los equipos de operaciones, calidad y tecnología que supervisan los flujos de extracción

y análisis. A medio plazo, se contempla la posibilidad de extender determinadas funcionalidades a otras áreas relacionadas con la gestión y el análisis avanzado de la experiencia del cliente, siempre dentro de un marco de seguridad y gobernanza de la información.

Hay que destacar que la acogida por parte de los responsables y equipos autorizados ha sido muy positiva. "Destacan la fiabilidad del sistema, la agilidad en la localización de grabaciones y la automatización de tareas que antes requerían un alto grado de intervención manual", afirma Nieves Sánchez.

A estos usuarios se les impartió una formación especial tras la implantación. Weber impartió sesiones prácticas orientadas al dominio de las funcionalidades clave y a la configuración de reglas automáticas adaptadas a sus procesos operativos.

"Además, el equipo de Weber mantiene un acompañamiento continuo, actuando como soporte remoto y colaborador técnico de confianza, lo que permite a Team4 resolver dudas o adaptar la plataforma a nuevas necesidades con total agilidad y seguridad", cuenta Pablo Zafra.

Equipos alineados

Actualmente, Team4 utiliza DAES como pilar central para

FASES DEL PROYECTO

El proyecto se estructuró en tres fases principales:

- Análisis funcional y técnico, identificando los flujos de trabajo, puntos de integración y requisitos específicos de cada cliente de Team4.
- Adaptación y configuración de DAES, definiendo reglas automáticas de extracción, normalización de metadatos y destinos de envío.
- Implementación progresiva y formación, asegurando una transición sin impacto operativo.

la gestión automatizada de grabaciones, integrando procesos de extracción, clasificación, envío y análisis de voz (speech analytics). La herramienta se ha consolidado como una pieza clave en la operativa diaria del contact center.

Pero hay más proyectos de colaboración. Hoy se continúa colaborando en la evolución de la plataforma, especialmente en torno al módulo LIA (IA & Analytics), ya integrado en la solución. Este componente permite realizar análisis avanzados de llamadas mediante técnicas de IA y procesamiento de voz, aportando información clave para los procesos de calidad y experiencia del cliente.

