Publicado en Ciudad de Máximo el 03/05/2023

# [Sixbell da a conocer cómo la visualización de datos va más allá de las cifras](http://www.notasdeprensa.es)

## La visualización creativa e innovadora de los datos de desempeño está revolucionando la gestión de los centros de contacto

 Es contundente: se espera que para el 2031 el mercado de visualización de datos alcance un valor de casi $20 mil millones de dólares, de acuerdo con Allied Market Research. Así lo demuestra su constante aumento durante los últimos años, impactando cada vez a más sectores.  Hoy en día, "las empresas con visualización de datos en tiempo real pueden tomar decisiones estratégicas más rápidamente, administrar el riesgo de manera más eficiente y reconocer con anticipación las oportunidades emergentes", comenta Mauro Chamorro, Business Development Manager VOC Analytics en Sixbell. Es decir que, la traducción de cifras en imágenes puede transformar la gestión, la capacidad de innovación y los ingresos de los negocios. Estos beneficios se originan a partir de la creciente disponibilidad de grandes conjuntos de datos, lo que a su vez ha derivado en múltiples aplicaciones y desarrollos, entre ellos: Nuevos tipos de gráficos: por ejemplo, mapas de árbol de palabras, diagramas de dispersión y diagramas de cuerdas para representar mejor los diferentes tipos de datos. Realidad virtual y aumentada para la visualización de datos: se ha utilizado esta tecnología para crear visualizaciones inmersivas que permiten a los usuarios interactuar y explorar datos de nuevas maneras. Inteligencia artificial y aprendizaje automático para la visualización: se han utilizado para automatizar el proceso de creación de visualizaciones y descubrir patrones y tendencias en los datos, los cuales serían difíciles de detectar para los humanos. Por supuesto, los centros de contacto no están fuera de esta tendencia y cada vez resulta más evidente que una correcta combinación de inteligencia de negocios (business intelligence) y una efectiva visualización de datos pueden revelar información crucial, por lo que el éxito de los negocios radica en convertir los datos sin procesar en indicadores significativos y, con base en ellos, tomar decisiones ágiles y acertadas.  En otras palabras, "las métricas y los análisis operativos en los contact centers y su correlación permiten a los estrategas responder preguntas operativas, pero –más importante aún- posibilitan la toma de decisiones basada en información infalible y una óptima estrategia de experiencia del cliente", afirma Mauricio Chamorro.  Operativamente hablando, ¿qué ventajas prácticas se pueden obtener de una combinación de visualización y minería de datos? Una de ellas son los reportes sobre la actividad y el desempeño de los agentes, ya que permiten ubicar tanto a los mejores como a los de menor rendimiento para así poder diseñar estrategias de capacitación puntuales, bajo una inversión y resultados prácticamente garantizados. Adicional, los indicadores que ayudan a profundizar en los procesos e identificar los recursos disponibles de los equipos en los centros de contacto son el tiempo de atención promedio (AHT, por sus siglas en inglés), el trabajo posterior a la llamada (ACW, por sus siglas en inglés), así como el tiempo de espera promedio. Además de la gestión del rendimiento de los agentes, otros beneficios son la retención de la fuerza laboral, el manejo de la calidad del servicio y, obviamente, la posibilidad de ofrecer una experiencia del cliente excepcional en cada etapa de su viaje.  Pero aún existe un nivel más allá, la visualización y el análisis en tiempo real. Sí, estos aspectos proporcionan una ventaja concreta sobre la competencia. Lo corrobora la encuesta del año pasado de DataStax, en la que el 78% de los participantes aseguró que los datos en tiempo real son "imprescindibles", mientras que el 71% coincidió en que el crecimiento de los ingresos se ve directamente afectado por esto. Esto no va a parar, business Intelligence seguirá presente en cada fase del negocio de los centros de datos. A nivel global, en todos los sectores, se espera que crezca de $23.1 mil millones de dólares en 2020 a cerca de $33.3 mil mdd para 2025. Aunque todavía es difícil predecir cómo transformará a los negocios y hasta dónde llegará, es un hecho que el futuro es hoy y es importante estar cada vez más preparados para beneficiar a la empresa y a los clientes con la verdad que se esconde en cada paquete de datos. En síntesis, los datos permiten tomar decisiones desde otro ángulo. Pero, un excelente análisis de datos e información permite conocer el pasado de la operación, entender y articular de mejor forma el presente y predecir el futuro de la operación de forma más objetiva. Acerca de SixbellEs una empresa multinacional con ADN latinoamericano que, por más de 30 años, ha integrado y desarrollado soluciones de interacción con el cliente y telecomunicaciones para cientos de empresas de diferentes industrias que buscan transformarse, mejorando su productividad y resultados al combinar tecnología, procesos y talento humano para convertir los desafíos en oportunidades. https://www.sixbell.com/

**Datos de contacto:**

Moises Hernández

Touchpoint

5544884729

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/sixbell-da-a-conocer-como-la-visualizacion-de](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Telecomunicaciones Marketing Software Jalisco Estado de México Ciudad de México



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)