

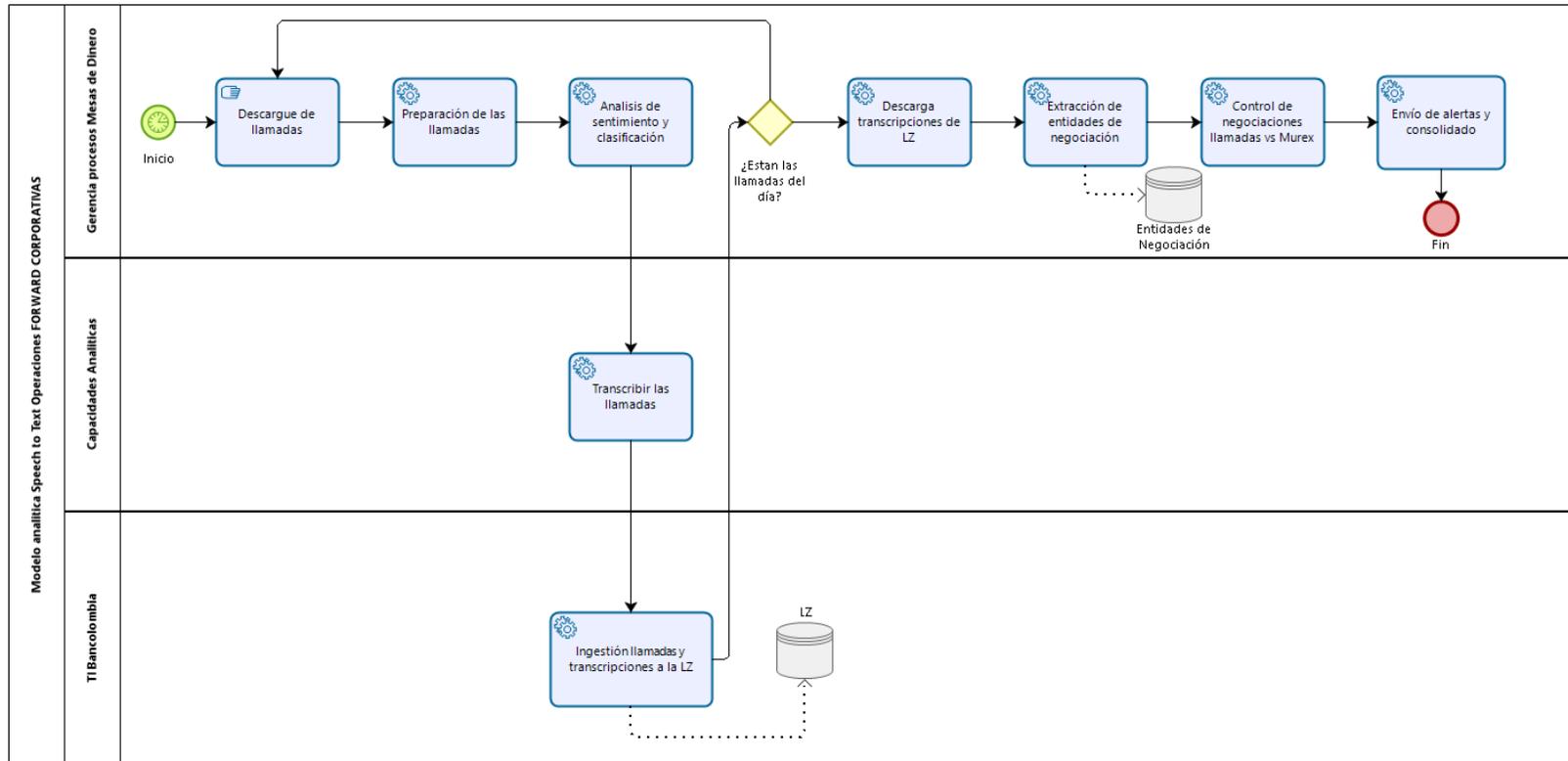
Bizagi Speech to text

Bizagi Modeler

Tabla de Contenidos

BIZAGI SPEECH TO TEXT	1
BIZAGI MODELER	1
1 SPEECH TO TEXT	3
1.1 MODELO ANALITICA SPEECH TO TEXT OPERACIONES FORWARD CORPORATIVAS	4
1.1.1 Elementos del proceso	4
1.1.1.1  Inicio	4
1.1.1.2  Descargue de llamadas	4
1.1.1.3  Preparación de las llamadas	4
1.1.1.4  Analisis de sentimiento y clasificación	5
1.1.1.5  Transcribir las llamadas	5
1.1.1.6  Ingestión llamadas y transcripciones a la LZ	5
1.1.1.7  LZ	6
1.1.1.8  ¿Estan las llamadas del día?	6
1.1.1.9  Descarga transcripciones de LZ	6
1.1.1.10  Extracción de entidades de negociación	7
1.1.1.11  Entidades de Negociación	7
1.1.1.12  Control de negociaciones llamadas vs Murex	7
1.1.1.13  Envío de alertas y consolidado	7
1.1.1.14  Fin	8
1.2 GERENCIA PROCESOS MESAS DE DINERO	8
1.3 CAPACIDADES ANALITICAS	8
1.4 TI BANCOLOMBIA	8
2 RECURSOS	9
2.1 GERENCIA DE SERVICIOS MESAS DE DINERO (ENTIDAD)	9
2.2 CAPACIDADES ANALÍTICAS Y GOBIERNO DE INFORMACIÓN (ENTIDAD)	9
2.3 TI BANCOLOMBIA (ENTIDAD)	9
2.4 CIENTIFICO DE DATOS CA (ROL)	9
2.5 AUXILIAR GSMD (ROL)	9
2.6 TEMPORAL GSMD (ROL)	9

1 SPEECH TO TEXT



Versión:

1.0

Autor:

fraalvar

1.1 MODELO ANALITICA SPEECH TO TEXT OPERACIONES FORWARD CORPORATIVAS

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

Ciclo

R1/P1D

1.1.1.2 Descargue de llamadas

Descripción

Desde aplicativo Download Client US parametrizar la descarga, obtener los audios de las llamadas y dejarlo en ruta de la gerencia.

Insumo: parametros de descarga del día (Extension, fecha)

Proveedor: Unisys

Salida: Carpeta en ruta de la gerencia con audios de las llamadas en formato .wav

Usuario/Cliente: Gerencia de servicios mesas de dinero

Ejecutantes

Auxiliar GSMD

Responsable

Gerencia de servicios mesas de dinero

1.1.1.3 Preparación de las llamadas

Descripción

Aplicar script para reducción de ruidos y cambio de nombre de los archivos.

Insumo: Carpeta en ruta de la gerencia con audios de las llamadas en formato .wav, Codigo python

Proveedor: Gerencia de servicios mesas de dinero

Salida: Carpeta en ruta de la gerencia con audios de las llamadas en formato .wav renombrados

Usuario/Cliente: Gerencia de servicios mesas de dinero

Ejecutantes

Auxiliar GSMD

Responsable

Gerencia de servicios mesas de dinero

Implementación

Servicio Web

1.1.1.4 Analisis de sentimiento y clasificación

Descripción

Aplicar IA para clasificar la emoción de los clientes en las llamadas

Insumo: Carpeta en ruta de la gerencia con audios de las llamadas en formato .wav renombrados y con reducción de ruidos, código Python

Proveedor: Gerencia de servicios mesas de dinero

Salida: Informe de sensibilidad

Usuario/Cliente: Gerencia de servicios mesas de dinero

Ejecutantes

Auxiliar GSMD

Responsable

Gerencia de servicios mesas de dinero

Implementación

Servicio Web

1.1.1.5 Transcribir las llamadas

Descripción

Aplicar IA de speech to text a los audios de las llamadas para obtener las transcripciones en un archivo .json.

Insumo: Carpeta en ruta de la gerencia con audios de las llamadas en formato .wav renombrados y con reducción de ruidos, Bucket de transcripción

Proveedor: Gerencia de servicios mesas de dinero

Salida: Archivo .json con las transcripciones de cada llamada.

Usuario/Cliente: Capacidades Analíticas

Ejecutantes

Científico de datos CA

Responsable

Capacidades Analíticas y Gobierno de Información

Implementación

Servicio Web

1.1.1.6 Ingestión llamadas y transcripciones a la LZ

Descripción

Almacenar los audios y las transcripciones de las llamadas en la Landig Zone empresarial (Base de datos crudos).
Insumo: Carpeta en ruta de la gerencia con audios de las llamadas en formato .wav renombrados y con reducción de ruidos,
Archivos .json con las transcripciones de cada llamada.
Proveedor: Capacidades Analíticas
Salida: Ninguna
Usuario/Ciente: Bancolombia S.A.

Ejecutantes

TI Bancolombia

Responsable

TI Bancolombia

Implementación

Servicio Web

1.1.1.7  LZ

Descripción

Landing Zone

1.1.1.8  ¿Estan las llamadas del día?

Descripción

Desde la gerencia se realizara un control diario de la llamadas se debe tener disponibles las transcripciones de las llamadas del día en a LZ

Flujos

Descargue de llamadas

Descarga transcripciones de LZ

1.1.1.9  Descarga transcripciones de LZ

Descripción

Aplicar script con Query SQL para la extracción de las transcripciones de las llamadas de la LZ.
Insumo: Aplicativo HUE
Proveedor: TI Bancolombia
Salida: Base de datos .csv con las transcripciones de las llamadas para el día anterior de la ejecución.
Usuario/Ciente: Gerencia de servicios mesas de dinero

Ejecutantes

Temporal GSMD

Responsable

Gerencia de servicios mesas de dinero

Implementación

Servicio Web

1.1.1.10 Extracción de entidades de negociación

Descripción

Aplicar script para extraer de la transcripción la tasa forward, fecha de expiración, contraparte, punta, monto y modalidad. Por ultimo dejar en archivo .xlsx en un formato semejante al insumo del aplicativo Murex.

Insumo: Base de datos .csv con las transcripciones de las llamadas para el día anterior de la ejecución, script NPL (programming language)

Proveedor: Gerencia de servicios mesas de dinero

Salida: Archivo .xlsx con las entidades de negociación por llamada

Usuario/Cliente: Gerencia de servicios mesas de dinero

Ejecutantes

Auxiliar GSMD

Responsable

Gerencia de servicios mesas de dinero

Implementación

Servicio Web

1.1.1.11 Entidades de Negociación

Descripción

Base de datos que guardara las entidades extraidas de las transcripciones de la llamada

1.1.1.12 Control de negociaciones llamadas vs Murex

Descripción

Aplicar script para determinar en todas las operaciones que las condiciones faciales que se acordaron en la llamada son las mismas que lo ingresado en el aplicativo Murex.

Insumo: Archivo .xlsx con las entidades de negociación por llamada

Proveedor: Gerencia de servicios mesas de dinero

Salida: Informe de operaciones

Usuario/Cliente: Gerencia de servicios mesas de dinero

Ejecutantes

Auxiliar GSMD

Responsable

Gerencia de servicios mesas de dinero

Implementación

Servicio Web

1.1.1.13 Envío de alertas y consolidado

Descripción

Envía los resultados del control, las operaciones de Murex que no coincidieron lo acordado de la llamada con lo ingresado en Murex.

Insumo: Informe de operaciones

Proveedor: Gerencia de servicios mesas de dinero

Salida: Ninguna

Usuario/Cliente: Gerencia de servicios mesas de dinero

Ejecutantes

Auxiliar GSMD

Responsable

Gerencia de servicios mesas de dinero

Implementación

Servicio Web

1.1.1.14  Fin

1.2 GERENCIA PROCESOS MESAS DE DINERO

1.3 CAPACIDADES ANALITICAS

1.4 TI BANCOLOMBIA

2 RECURSOS

2.1 GERENCIA DE SERVICIOS MESAS DE DINERO (ENTIDAD)

2.2 CAPACIDADES ANALÍTICAS Y GOBIERNO DE INFORMACIÓN (ENTIDAD)

2.3 TI BANCOLOMBIA (ENTIDAD)

Descripción

Vicepresidencia de Servicios de Tecnología

2.4 CIENTIFICO DE DATOS CA (ROL)

2.5 AUXILIAR GSMD (ROL)

2.6 TEMPORAL GSMD (ROL)