



La transformación digital en la atención a la ciudadanía

La agilización de procesos como prioridad de inversión del fondo Next Generation EU



Resumen

Los cimientos de un buen servicio al ciudadano nunca han cambiado pero, tras la pandemia, contar con la tecnología adecuada para brindar una atención excelente es más importante que nunca. El sector público está bajo una intensa presión para mejorar continuamente los servicios y la participación ciudadana – sobre todo, ahora que el volumen de interacciones no presenciales se ha visto incrementado - y a menudo se enfrenta a presupuestos reducidos.

En este contexto, el fondo Next Generation EU, el mayor instrumento de estímulo económico jamás financiado por la Unión Europea, en respuesta a la crisis causada por el coronavirus, representa una oportunidad histórica para la recuperación empresarial y social de España y donde la transformación digital juega un papel protagonista.

En este documento, pretendemos ayudar a definir un proyecto transformador en el ámbito de la atención para ayudar a los organismos públicos a adaptarse a los imperativos del nuevo ciudadano digital y alineado con la prioridad de digitalización dentro del plan específico de recuperación para España.

España Puede

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - España Puede - se articula en un conjunto de inversiones a realizar en su práctica totalidad entre 2021 y 2023 y en un ambicioso programa de reformas estructurales y legislativas orientadas a abordar los principales retos de nuestro país.

El Plan se estructura en torno a cuatro ejes transversales que vertebrarán la transformación del conjunto de la economía y que están plenamente alineados con las agendas estratégicas de la UE, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas: la transición ecológica, la transformación digital, la igualdad de género y la cohesión social y territorial.

En concreto, el segundo eje fija la hoja de ruta para **acelerar una transición digital** en España, a través de inversiones y reformas que potencien las infraestructuras, competencias y tecnologías necesarias para una economía y una sociedad digital. Dada su naturaleza transversal, la transformación digital se desplegará a través del conjunto del Plan siendo uno de sus componentes la **modernización de las Administraciones públicas** que contempla la digitalización y agilización de los procesos, **para una eficiente prestación de servicios a todos los ciudadanos**, y la habilitación de los empleados públicos para el teletrabajo.



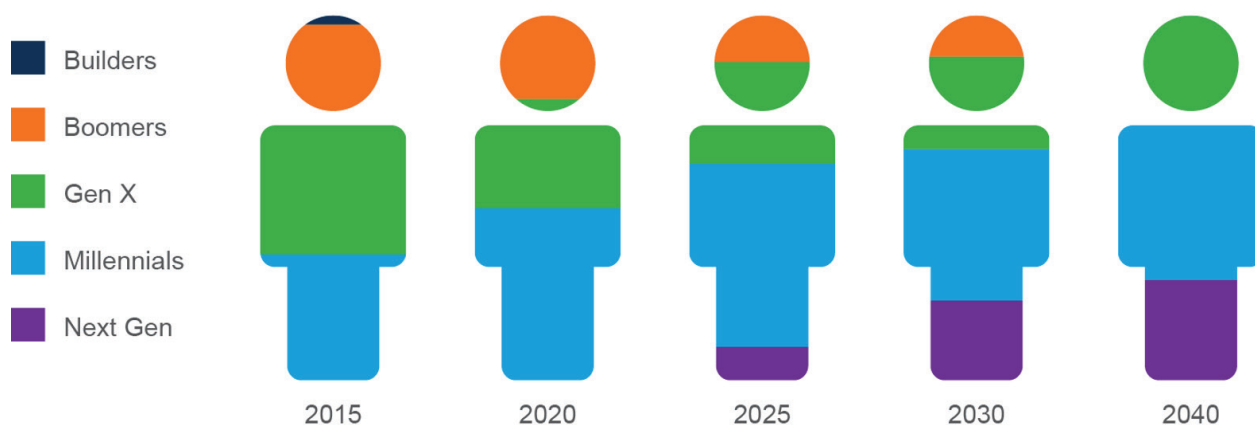
Dato clave

En el contexto de aceleración de la modernización tecnológica de las Administraciones públicas, la automatización cobra cada vez un mayor protagonismo dentro de las prioridades de inversión. La empresa pública y la administración regional son, según datos de IDC, los principales impulsores de iniciativas y proyectos de automatización de procesos con el fin de incrementar la productividad del empleado público en la búsqueda de la agilidad empresarial que el contexto actual está demandando.

Hacia una Administración que dé servicio al ciudadano digital

A medida que avanza la tecnología y evoluciona la naturaleza del trabajo, los ciudadanos y los empleados del sector público exigen experiencias digitales más fluidas, especialmente, ahora, que el volumen de interacciones no presenciales se ha visto incrementado por COVID-19. Los ciudadanos necesitan formas de interactuar más efectivas y que requieran menos esfuerzo y los organismos públicos deben crecer y cambiar con estos avances para prosperar en este nuevo futuro digital.

Además de este nuevo paradigma, no hay que obviar que los milenial es la generación más numerosa en el mundo - prácticamente en 2025 más del 60% de la población mundial pertenecerá a esta generación - y sus decisiones y hábitos como consumidores tienen una influencia significativa a la hora de definir el enfoque de la comunicación con los usuarios. Los milenial tienden a sentirse mucho más cómodos interactuando por correo electrónico, mensajes de texto, chat web y redes sociales desde un dispositivo móvil.



Esto tiene un gran impacto para las empresas y entidades públicas que desean mantener el nivel de servicio a los usuarios. En los próximos años, ya no será posible depender de un centro de atención de llamadas básico para manejar las consultas de los ciudadanos y brindarles servicios.

Teniendo en cuenta estas premisas, es muy importante que los servicios de atención al ciudadano estén preparados para atender a cualquier grupo de personas, pero es muy importante que se habiliten los mecanismos necesarios para poder interactuar en un futuro con las generaciones que más consultas van a realizar.



Contact center multimedia

En tanto en cuanto la experiencia de usuario se convierte en un impulsor para mantenerse competitivo, los responsables de la toma de decisiones deben ser más estratégicos en sus inversiones en tecnología. Contar con un contact center Multimedia contribuirá a cerrar muchas de las brechas actuales en la atención al ciudadano y permitirá ofrecerles múltiples opciones de comunicación, aumentar su satisfacción con resoluciones en el primer contacto y un servicio rápido y eficiente. Además, el uso de flujos de trabajo flexibles para optimizar las decisiones de enrutamiento mejorará la eficiencia de la atención ciudadana.

La unidireccionalidad es cosa del pasado

Históricamente, los organismos públicos han venido tratando las interacciones como algo unidireccional y lineal. El teléfono suena, se atiende y se cuelga - y la interacción ha terminado. Pero la realidad es que la mayoría de las preguntas o problemas planteados a un agente de contact center no se responden durante la primera interacción, y las conversaciones a menudo deben abordarse en muchas interacciones diferentes y a través de distintos tipos de medios. El reto actual de la Administración Pública es adoptar una estrategia holística y personalizada de la experiencia del usuario; disponer de un sistema que brinde a los agentes la información sobre el recorrido del ciudadano omnicanal y todos los datos complementarios necesarios para resolver sus consultas de forma rápida y sencilla la primera vez.

La solución MiContact Center Business de Mitel vincula, precisamente, todas las interacciones de los ciudadanos a través de sus contactos tanto por voz, medios digitales y open media para proporcionar una visión unificada de toda su actividad desde la interfaz web del agente. Esto es posible al aprovechar las capacidades multimedia y de IVR preexistentes, así como los datos recogidos de los flujos de trabajo y el repositorio del sistema que sirve de base de datos para las transcripciones multimedia.

Con Mitel MiContact Center Business, es posible:

- *Prestar un servicio eficiente a los ciudadanos en el medio que elijan.*

- *Mantener los niveles de servicio en todos los contactos, garantizando que todas las consultas de los ciudadanos se atiendan de manera oportuna.*
- *Capturar información del ciudadano más detallada de lo que es posible durante las comunicaciones de voz.*
- *Ayudar a completar las transacciones en línea, consultas de información u otras experiencias basadas en el navegador con el chat.*
- *Proteger la responsabilidad y las reclamaciones de los ciudadanos con un seguimiento e informes precisos de todos los tipos de contacto.*
- *Ofrecer todos los medios disponibles para que los ciudadanos puedan contactar: voz, correo electrónico, SMS, fax, redes sociales, WhatsApp, chat desde la página web del organismo, etc.*
- *Contar con opciones de inteligencia artificial para dotar de automatismos a la hora de atender cuestiones generales, mediante la utilización de un bot capaz de responder de forma autónoma a las consultas más habituales, desbordando a un agente humano cuando no sea posible responder.*

Integración con CRM

La herramienta de gestión de casos y seguimiento de conversaciones permite a los agentes gestionar múltiples comunicaciones entrantes y salientes con un ciudadano, para proporcionar una visión completa de la experiencia omnicanal: desde el problema hasta la resolución o desde la consulta hasta la respuesta, en ocasiones abarcando varios días, interacciones y diferentes tipos de medios.

Los agentes también pueden añadir notas a un caso e incluir de forma dinámica recordatorios de seguimiento, que podrán compartirse con otros agentes para que puedan seguir el caso en su ausencia. Opcionalmente, los supervisores del sistema también tienen visibilidad de los casos que están abiertos y pendientes de seguimiento y podrán reasignarlos dinámicamente a otros agentes cuando sea necesario.

Los supervisores y agentes tienen acceso a cualquiera de los casos de las colas y pueden identificar rápidamente el estado, las notas y el historial asociados. Asimismo, es posible filtrar los casos según su estado: pendiente, en curso, en espera de ciudadano, seguimiento requerido, resuelto y cerrado. También tienen visibilidad de todas las interacciones, tanto entrantes como salientes, en todos los tipos de medios, que conforman la experiencia omnicanal del ciudadano.

La información de los casos se almacena localmente en la base de datos del sistema y los flujos de trabajo pueden ser programados para sincronizarse con el sistema CRM de la entidad.

Usando los ajustes de configuración en la herramienta de gestión, los administradores pueden personalizar la lógica detrás de la creación de casos pudiendo programar diferentes interacciones, a través de diferentes tipos de medios y diferentes fechas/horas para ser vinculados a un solo caso. Además, los agentes tienen la capacidad de asociar dinámicamente nuevas interacciones a un caso existente o desagregar una interacción de un caso para vincularla a un caso nuevo o anterior

La satisfacción y la percepción del ciudadano aumenta al mejorar sustancialmente la calidad del servicio con **interacciones más ágiles, resolución más eficiente de las consultas y posibilidad de contacto a través de múltiples canales que se adaptan a las dinámicas digitales actuales.**

Escalabilidad entre canales

Una de las principales ventajas de la capacidad omnicanal es la posibilidad de escalar de forma fluida una interacción

de un medio a otro. Gracias a que los agentes disponen del contexto de todos los medios para contactar con un ciudadano, un usuario puede hacer la transición de un medio a otro si la consulta o el tipo de información que se está tratando lo requiere. Imaginemos que un usuario ha contactado con una entidad a través del chat web, pero en un momento dado tiene que proporcionar datos sensibles que prefiere no compartir por ese canal. En ese caso, el agente puede iniciar con un simple clic una llamada saliente al usuario y ambas interacciones se registrarán en el mismo caso.

La transición entre canales de comunicación permite combinar el potencial de cada uno de ellos para una **atención más completa** al ejecutar varias acciones en paralelo durante la interacción como puede ser el envío por email de información relevante mientras se está hablando por teléfono o el envío de un SMS con un enlace, etc.

Con la función de escalado, los agentes pueden pasar de un tipo de medio a otro, manteniendo el contexto de la interacción original, de las siguientes maneras:

- *Voz a correo electrónico y SMS*
- *SMS a voz y correo electrónico*
- *Correo electrónico a voz y SMS*
- *Chat a voz, correo electrónico y SMS*
- *Medios abiertos a voz, correo electrónico y SMS*

Cola visual unificada

Para una gestión óptima, es imprescindible incorporar una cola visual unificada que permita a los agentes ver todas las interacciones (voz, correo electrónico y chat) en una única interfaz visual. Esta interfaz permite a los agentes no sólo recoger las interacciones sino también tener autonomía para activar la opción de atender más de una a la vez, como múltiples chats web y/o correos electrónicos. Esta capacidad puede personalizarse por agente y asignar a cada uno de ellos una carga de trabajo específica que determine cuántas y qué tipos de interacciones puede atender simultáneamente.

Integración con correo electrónico

El sistema puede interactuar con clientes de correo electrónico tanto locales como basados en la nube, y puede ser calificado para soportar cualquier sistema de correo electrónico compatible con IMAP/SMTP.

Los correos electrónicos entrantes se procesan de la siguiente manera:

- *Un ciudadano envía una solicitud de correo electrónico.*
- *Un servidor de medios de correo electrónico configurado en el sistema recibe el mensaje del servidor de correo.*
- *El flujo de trabajo de entrada se configura para el servidor de medios de correo electrónico ejecutando el flujo de trabajo para enrutar el correo electrónico a una cola.*
- *Una vez que el correo electrónico está en la cola, se ejecuta un flujo de trabajo configurable en la cola. Normalmente, esto implica el envío de un mensaje de auto acuse de recibo y el enrutamiento del correo electrónico a un agente.*
- *El agente responde a la solicitud del ciudadano.*

Actualmente, el **correo electrónico es uno de los medios preferidos** por los ciudadanos para interactuar con la administración pública. Con la información del campo "asunto" es posible derivar el contacto al agente más cualificado. Además, es el soporte ideal para aquellas gestiones que requieran el manejo de documentación.

Soporte de SMS

Contar con una solución que soporte la gestión de SMS es importante para llegar a toda la población. Y resulta especialmente útil para asegurar la correcta recepción de notificaciones: desde comunicar situaciones relevantes, hasta informar de promociones personalizadas por grupos (eventos, actividades, descuentos, etc.) pasando por los avisos sobre el estado de los trámites.

Los mensajes SMS se encaminan utilizando el mismo motor de enrutamiento basado en habilidades que para las llamadas de voz. Los agentes pueden responder a un mensaje SMS entrante con otro SMS dirigido a la persona que lo haya enviado, o bien responder a una solicitud de

llamada de voz entrante enviando un mensaje SMS a un destino externo.

Los SMS son una alternativa para el envío de notificaciones a aquellos ciudadanos que no están familiarizados con el uso de las redes sociales o de aplicaciones de mensajería.

Estos son los principales beneficios del envío de SMS desde sistema de gestión de contactos:

- *Alta tasa de lectura: según diversos estudios realizados por varias compañías de telefonía, más del 95 por ciento de los mensajes recibidos son abiertos. Esta cifra es mucho mayor que la de otros medios, como el correo electrónico.*
- *Mensajes cortos y fácilmente configurables: por su propia naturaleza, los SMS son mensajes cortos, que no incluyen imágenes o sonidos, que nos distraigan del mensaje principal. Además, son breves por lo que se leen con rapidez, sin consumo de datos y de manera sencilla.*
- *Fácil gestión: tanto el envío de SMS como el almacenamiento y la posterior búsqueda, si fuera necesaria, se pueden llevar a cabo de manera eficaz, desde la propia herramienta de gestión de casos de la plataforma de atención ciudadana.*

Integración con redes sociales

Actualmente ya nadie se cuestiona la conveniencia de utilizar las redes sociales como Facebook, Twitter, etc., como alternativas en la atención al cliente. Sin embargo, la Administración Pública todavía hace un uso muy limitado y desigual de lo digital en su relación diaria con el ciudadano.

Y el nuevo ciudadano digital reclama una evolución del modelo de Administración Pública que aproveche las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para obtener unos mejores servicios públicos. Esta modernización pasa, entre otras iniciativas y desarrollos, por una integración del contact center con las redes sociales que traerá beneficios tangibles como:

- *Más opciones de contacto para atender mejor a más ciudadanos.*
- *Difusión de los valores de la entidad y cualquier información importante.*
- *Publicidad de calidad gracias a la segmentación precisa que se puede conseguir y a un coste relativamente bajo.*

- *Construcción de relaciones y empatía con el público milenial.*
- *Liberar el tráfico que tienen otros canales de atención para gestionar un mayor número de solicitudes.*
- *Mayor interacción para fidelizar y atraer a más ciudadanos.*

Además, muchas veces, las entidades públicas se “olvidan” del ciudadano cuando ha concluido una transacción y el servicio posterior, en el mejor de los casos, es poco eficaz. Las redes sociales permiten dar seguimiento a las consultas y actuar de manera proactiva para conseguir ciudadanos “fidelizados”. Igual que ocurre en el sector privado, un usuario satisfecho, hará recomendaciones del servicio y esa es la mejor publicidad que se puede conseguir - muy valiosa no solo en términos de calidad sino en lo relativo a transformar la percepción que la ciudadanía tiene de la Administración Pública.

Las redes sociales son el canal de comunicación preferido por los milenial para solicitar atención al usuario: quieren disfrutar de una experiencia digital, efectiva y con la posibilidad de tenerla a través del smartphone.

Con la integración de una solución de contact center omnicanal con las redes sociales, es posible monitorizarlas de manera que se dispone de toda la información para articular mensajes consistentes y se cuenta con una valiosa capacidad de respuesta a los sitios de medios sociales, blogs y wikis del sector, bases de conocimiento y foros. Además, es posible utilizar herramientas de análisis de texto avanzadas para detectar palabras y frases clave relevantes en los sitios de medios sociales y enviar notificaciones a los agentes cualificados del sistema, para que puedan responder en consecuencia. Por ejemplo, es posible designar a un agente específico (que actúe como representante del organismo) para que se encargue de las respuestas a las consultas en las redes sociales, establecer un objetivo de nivel de servicio y supervisar e informar sobre la gestión del agente.

Con una solución de estas características, aparte de impulsar la experiencia del ciudadano y aumentar su



satisfacción como ya hemos mencionado, se consigue un propósito no menos importante: contar con información valiosa y actualizada para un constante análisis que lleve a la mejora de los niveles de calidad de la prestación de servicios al ciudadano.

Enrutamiento del chat del contact center multimedia

La integración de chat web de la entidad con el contact center ofrece a los ciudadanos la posibilidad de contactar con los agentes directamente desde la página web, permitiendo chatear, enviar documentos, notas de audio e incluso la localización del ciudadano.

Este sería el flujo típico de acciones que se ejecutan tras hacer clic en el botón de chat:

- *Se configura una redirección de URL o un proxy inverso para redirigir la solicitud de chat al servidor IIS que reside en el servidor.*
- *Se ejecuta una secuencia de comandos Java y aparecerá un formulario previo al chat en el que se pide al ciudadano que introduzca su nombre, su dirección de correo electrónico y el tema de la sesión de chat. El ciudadano envía la solicitud de chat, y se abre una ventana de sesión de chat con el agente.*
- *Un servidor de chat multimedia configurado en el sistema recibe la solicitud de chat y establece una sesión. A continuación, ejecuta un flujo de trabajo de entrada configurable por el usuario que dirige la solicitud de chat a una cola.*
- *Al recibir la solicitud de chat, la cola ejecuta un flujo de trabajo de entrada configurable por el usuario que dirige la solicitud de chat a un agente.*
- *Cuando el agente hace clic en Responder para gestionar el chat, se crea una ventana de chat dentro de la aplicación de agente conectada a la sesión de chat.*

- *La sesión de chat termina:*
 - » *Si la sesión de chat es terminada por el ciudadano: El agente de chat pasa a estar disponible para responder a otra solicitud de chat entrante.*
 - » *Si la sesión de chat es terminada por el agente: El agente de chat pasa a estar disponible para responder a otra solicitud de chat entrante.*
 - » *Si el ciudadano cierra la ventana del navegador en la que se ejecuta el cliente de chat sin finalizar el chat, y el temporizador de "mantener vivo" de la sesión de chat expira antes de que el cliente se reincorpore. El "keep-alive" se configura en la configuración del servidor.*
- *Si la cola que gestionó el chat está configurada para enviar por correo electrónico la transcripción del chat, el servidor multimedia del chat ejecuta un flujo de trabajo de respuesta que envía al ciudadano un correo electrónico que contiene una transcripción de la sesión de chat completada.*

Open Media

Open Media es una funcionalidad basada en casos de uso, diseñada para potenciar las capacidades del contact center de última generación y que permite crear tipos de medios personalizados mediante la integración de aplicaciones de terceros. Con Open Media es posible integrar los datos de una aplicación en el contact center y viceversa de manera que se obtiene una visión de todo el ciclo de vida de la relación con el cliente.

El enrutamiento a través del servicio Open Media se desarrolla para integrar el sistema de atención a los ciudadanos con otros sistemas, como el vídeo, alarmas IoT, sistema de citas, etc., y están diseñados para optimizar la experiencia del agente con un escritorio unificado, simplifican y reducen el coste y la complejidad de la integración con aplicaciones de terceros y proporcionan experiencias diferenciadoras a los ciudadanos.

El Open Media permite a la interfaz de enrutamiento del flujo de trabajo visual enrutar los sistemas de terceros utilizando una API y entregarlos a los agentes. Dependiendo del tipo de medios que se integren, el sistema podrá insertar el contenido directamente dentro de la interfaz del agente (IFrame) o permitir que el Open Media se despliegue en una pestaña separada del navegador.

Estos son algunos casos de uso para Open Media:

- *Enrutamiento de tareas de CRM.*
- *Enrutamiento de notificaciones de dispositivos IoT de terceros.*
- *Integración de vídeo WebRTC.*
- *Integraciones de redes sociales.*
- *Integraciones con sistemas de gestión de citas.*

Mediante el canal de Open Media el sistema puede ser integrado con el sistema de citas online de la entidad pública de forma que las citas que soliciten los ciudadanos para una atención presencial se consideran un canal más dentro del contact center. De este modo, se pueden obtener informes detallados de todas las interacciones de los ciudadanos incluyendo las presenciales.

Integración con servicios de inteligencia artificial

A lo largo de los últimos años hemos visto cómo la Inteligencia Artificial (IA) ha experimentado un crecimiento exponencial. La IA y las diferentes tecnologías que la conforman forman parte de nuestro día a día, estando presentes en nuestro teléfono móvil, en los algoritmos de recomendación de nuestra plataforma de vídeo favorita o, por supuesto, en los dispositivos inteligentes de Google y Amazon que tenemos en casa. Sin embargo, esas aplicaciones de las que hablamos van mucho más allá, llevando a la IA a otros contextos y situaciones que hacen nuestra vida más sencilla.

Una de las propuestas clave para mejorar la atención a los ciudadanos de los organismos públicos es la implantación de una solución que integre la inteligencia artificial que permita interactuar con los ciudadanos mediante un chatbot. De esta manera, una gran cantidad de consultas puedan ser respondidas por el bot de forma automática sin necesidad de ser gestionadas por un agente humano.

El miedo e incertidumbre que la población siente cuando se habla de esta tecnología es uno de los principales problemas que es necesario abordar con este tipo de soluciones. En este sentido, hay que destacar la existencia de tres tipos de miedo que hacen que el ser humano esté reaccionando negativamente al uso de estas tecnologías: el miedo de no conocer, es decir, el que está relacionado con el funcionamiento de la tecnología; el miedo de ser reemplazados a medida que el uso de estas tecnologías se generalice y, por último, el miedo de no saber si lo que estamos viendo y sintiendo en primera persona es real o si por el contrario es un 'fake'. Ante estas barreras, la mejor solución es la educación y la divulgación profesional y veraz de la realidad de esta tecnología.

En este escenario, Mitel busca alianzas estratégicas con líderes del mercado. Es el caso del acuerdo con Google Cloud, ampliamente reconocido como el líder en tecnologías de Inteligencia Artificial (IA).

Al utilizar la capacidad del Agente Virtual, el servicio de atención es capaz de interpretar mejor las necesidades y satisfacer las demandas de los ciudadanos en términos de experiencia, resolución de problemas y acceso al histórico para aprender de interacciones anteriores y hacer que la experiencia sea más humana.

La integración de la plataforma de contact center y Google Cloud brindan una experiencia inteligente para el ciudadano que aprovecha la comprensión del lenguaje natural y la detección de emociones de Google Cloud, la puntuación de confianza y la capacidad de buscar en bases de conocimiento específicas del ciudadano para integrar fácilmente la IA en la plataforma de atención ciudadana. La solución AI estará impulsada por los componentes Dialogflow, Pub/Sub y Topic Modeler de Google Cloud.

- *Dialogflow es una suite de desarrollo de extremo a extremo, que se construye una vez y se despliega en cualquier lugar, para crear interfaces conversacionales para sitios web, aplicaciones móviles, plataformas de mensajería populares y dispositivos IoT. Puede utilizarlo para crear interfaces (como chatbots y IVR conversacional) que permitan interacciones naturales y ricas entre los usuarios y las empresas.*
- *Cloud Pub/Sub lleva a la nube la flexibilidad y la fiabilidad*

del middleware orientado a la mensajería empresarial. Al mismo tiempo, Cloud Pub/Sub es un sistema de recogida y entrega de eventos escalable y duradero que sirve de base para las modernas canalizaciones de análisis de flujos. Al proporcionar una mensajería asíncrona de muchos a muchos que desvincula a los emisores y a los receptores, permite una comunicación segura y altamente disponible entre aplicaciones escritas de forma independiente. Cloud Pub/Sub ofrece una mensajería duradera y de baja latencia que ayuda a los desarrolladores a integrar rápidamente los sistemas alojados en Google Cloud Platform y en el exterior.

- *El modelador de temas conversacionales utiliza la IA de Google para analizar los registros históricos de audio y de chat para descubrir información sobre temas y tendencias en las interacciones con los clientes. Estos temas y tendencias también pueden contribuir al desarrollo de un agente virtual que se adapte a los requisitos del centro de contacto, así como a la aparición de áreas para mejorar la formación de los agentes y el contenido de la base de conocimientos.*

Mediante la integración del contact center con Google Contact Center AI se ha desarrollado la aplicación de Agente Virtual, una solución de chatbot sofisticada y habilitada por la IA. Mientras que el sistema puede proporcionar experiencias de autoservicio impulsadas por los flujos de trabajo, la capacidad de Agente Virtual impulsada por Google Cloud elimina la carga administrativa de enrutar explícitamente a los agentes a través de la experiencia de autoservicio basada en las palabras clave definidas por el ciudadano, y permitiendo de esta manera aprovechar el Entendimiento del Lenguaje Natural de Google para comprender el sentimiento y la intención del ciudadano para proporcionar la mejor respuesta, en lugar de simplemente enrutar a la siguiente respuesta basada en palabras clave.

Por otro lado, esta integración del contact center con Google Contact Center AI da acceso a la funcionalidad de Agent Assist. Partiendo de la premisa de que no todas las conversaciones con el Agente Virtual terminarán en el autoservicio, el sistema podrá cambiar sin problemas una conversación con el Agente Virtual a una conversación asistida en vivo con un agente del contact center. Cuando esta transición sucede, la IA permanece en la trayectoria de los medios de comunicación de la conversación en vivo y continúa buscando en la base de conocimientos de la empresa para proporcionar respuestas sugeridas al agente a través de la interfaz web del agente en tiempo real, de forma similar a como los supervisores monitorizarían en silencio y guiarían a los agentes en las interacciones en

vivo. Esta sofisticada funcionalidad de Agent Assist permite a cualquier entidad que ofrezca servicio a la ciudadanía mejorar la calidad y la consistencia de las experiencias de los ciudadanos a los que atienden, al tiempo que garantiza experiencias continuas de coaching a los agentes, todo ello proporcionado desde la IA para garantizar que los supervisores puedan centrarse en tareas de mayor valor.

Integración con WhatsApp

La nueva API de WhatsApp Business permite a las empresas contactar con sus clientes directamente a través de un chat. El lanzamiento de WhatsApp Business se produjo en un momento en el que contaba con más de 1.500 millones de usuarios en todo el mundo y en el que se envían más de 60.000 millones de mensajes cada día. 9 de cada 10 usuarios utiliza WhatsApp como su servicio de mensajería principal.

La aplicación ofrece a las empresas una herramienta a través de la cual pueden ponerse en contacto con sus clientes o ciudadanos. Ofrece cuentas verificadas, respuestas rápidas y preestablecidas, mensajes de bienvenida automáticos, información de la empresa - como horarios de atención e información de contacto - y etiquetas para diferentes tipos de clientes. Con la función «Atención al cliente», es posible responder a preguntas de los ciudadanos en un chat de WhatsApp con una cantidad de mensajes ilimitada.

Mediante esta integración la entidad pública dispone de una serie de números de WhatsApp vinculados al contact center, de manera que cada ciudadano puede dirigir sus consultas a través de este soporte, lo que permite que los agentes contesten desde la propia interfaz de agente como si de un chat en la página web se tratara.

Los chatbots también adquieren un papel muy importante en esta aplicación ya que permite automatizar diálogos sobre mensajes. El uso de chatbots en el servicio al cliente a través de WhatsApp se regula de la misma manera que otros mensajes, de forma que podrán estar integrados con la parte de inteligencia artificial de Google descrita en el apartado anterior.

Algunas de las ventajas de adoptar WhatsApp como canal de comunicación son:

- *Automatización de mensajes: la aplicación permite la automatización de respuestas y la creación de mensajes predeterminados. Así, se puede crear un texto para dar la bienvenida a un ciudadano que se ponga en contacto por primera vez.*

Esta función también resulta muy útil para aportar información esencial cuando no podemos responder en el caso de que el ciudadano escriba fuera del horario laboral.

Asimismo, es posible definir textos elaborados y predeterminados, a los que acceder de manera rápida y sencilla. Por ejemplo, esta aplicación nos da la oportunidad de crear un texto explicando un procedimiento concreto que responda a una consulta habitual o enviar formularios tipo para gestiones comunes.

- *Organización mediante etiquetas: otra gran ventaja de utilizar WhatsApp en el Call Center es que podemos organizar los mensajes diferenciándolos con diferentes etiquetas, tales como consulta actual, nueva consulta, etcétera. Gracias a ello, se optimiza en gran medida la gestión de los ciudadanos y por lo tanto se ahorra mucho tiempo.*
- *Perfil: la aplicación permite crear un perfil de empresa. Esto es importante porque ofrecerá una imagen de marca de la entidad para todos los ciudadanos.*
- *Protocolo de preguntas frecuentes: en los Call Center se utilizan una serie de cuestiones muy habituales, que están recopiladas y con la contestación preparada, con el objetivo de que los agentes puedan responder de manera rápida y precisa. Para utilizar el WhatsApp como canal de comunicación también deberemos utilizar este protocolo de actuación, pero eso sí, adaptándolo a las características concretas de la aplicación.*
- *Recopilación de estadísticas y creación de informes: permite crear informes con el número de mensajes enviados, recibidos, y otra serie de información extremadamente útil a la hora de conocer los resultados de las interacciones realizadas.*
- *Alta interacción: la inmediatez y la rapidez de respuesta es otra de las grandes ventajas de esta herramienta. Tanto del ciudadano a la entidad como en sentido contrario. Esta es una de las características principales del WhatsApp desde sus inicios, y en su versión Business sigue siendo así.*

Aprovechar el uso extendido de WhatsApp en el ámbito privado para tener un canal más de comunicación en la prestación de los servicios públicos dota de una **escalabilidad excepcional** a la hora de facilitar que la información llegue a muchos más ciudadanos al tiempo que pueden **automatizar los mensajes** con textos predeterminados y **sin la limitación de los horarios laborales**.



Sobre Mitel

Mitel

Líder mundial en el mercado de las comunicaciones empresariales que impulsa más de 2 mil millones de conexiones, Mitel ayuda a las empresas y a los proveedores de servicio a conectarse, colaborar y proporcionar servicios innovadores a sus clientes. Nuestros expertos en innovación y comunicaciones atienden a más de 70 millones de usuarios profesionales en más de 100 países.

Contacte hoy mismo con su gestor de cuenta en Mitel o llame al **+34 915 672 050** para mejorar su servicio de atención al ciudadano.

mitel.com

 **Mitel**[®]
Powering connections