



# Department of Inland Revenue of Bahamas

---

Caso de Éxito de Centro de Contacto  
Omnicanal para el Departamento de  
Impuestos Internos de Bahamas

## Ciente

El Departamento de Impuestos Internos de Bahamas (DIR) es una fusión de una serie de agencias tributarias y de ingresos de las Bahamas.

La necesidad de reorganización y modernización del sistema tributario y de recaudación de ingresos en Las Bahamas impulsó la formación de este departamento. La unificación de estas agencias bajo un solo paraguas: el DIR actúa como estímulo para una mayor eficiencia para la evaluación, la recaudación y la administración general de impuestos e ingresos para las Bahamas.

La población actual de Bahamas es de **401,063 habitantes**, y su producto interno bruto es de **11,25 miles millones de dólares**. El DIR es el principal ente recaudador de dichas obligaciones y gracias a una reciente reestructuración en la cobranza de los impuestos, el departamento ha aumentado la recaudación, Bahamas ha recaudado **\$930,57 millones** en impuestos desde el 1 de julio de 2021 hasta finales de mayo de 2022

Gracias a este notable avance, el departamento ha tenido que incorporar nuevas e innovadoras formas de comunicación con los contribuyentes que quieren estar en cumplimiento con sus obligaciones y necesitan mantenerse actualizados e informados.

## Retos

- *Disminuir la cantidad de llamadas perdidas.*
- *Priorizar la atención rápida y oportuna.*
- *Crear una infraestructura en la nube.*
- *No existía un flujo automatizado de llamadas*

El DIR debe mantener informados a los contribuyentes oportunamente de sus obligaciones fiscales, los cambios y reformas que los afectan, para así mejorar la recaudación de impuestos. Para enfrentar este y otros retos, nos enfocamos en reestructurar y modernizar el antiguo *Call Center*. Con esto no solo solucionando los problemas existentes y a largo plazo, sino creando una herramienta multifuncional y eficiente.

Antes de la implementación del Contact Center Omnicanal, el DIR mantenía un Call Center tradicional de teléfonos fijos que contaba con **8 operadores que recibían un promedio de 7.000 llamadas telefónicas por mes.**

**Reportes internos demuestran que de estas 7000 llamadas entrantes sólo eran atendidas 1500 y aproximadamente 5000 llamadas por mes no llegaban a conectarse con un operador.**

Todas las llamadas entraban a la central telefónica juntas, es decir no había forma de separarlas en canales, por habilidades o departamentos, lo cual entorpecía la comunicación y en consecuencia se debían realizar múltiples transferencias interdepartamentales. **Debido a esto el promedio de una llamada era de 8 minutos, dependiendo de las necesidades del contribuyente.**

Bajo este sistema era imposible extraer Data de las conversaciones con los usuarios, no existía un modo eficiente de medir la satisfacción de los clientes y por consiguiente hacer cambios y mejoras al sistema.

## Solución

Para solucionar los problemas de comunicación que enfrentaba el DIR, se implementó un centro de contacto omnicanal basado en tecnologías de “Amazon Web Services” o AWS, que permiten dar una mejor atención al ciudadano.

Los servicios de AWS utilizados incluyen:

- *AWS Connect*
- *AWS Contact Lens*
- *AWS S3*

Gracias a las herramientas de Amazon Web Services llevamos a cabo la creación de un centro de contacto omnicanal inteligente que le permite al DIR automatizar la mayor cantidad de consultas posibles en ambos canales, además de poder llevar un control de consultas a nivel de departamentos, dando visualización a donde recaen la mayor cantidad de consultas.

AWS S3 se encarga de guardar en un bucket todas las grabaciones de las llamadas, transcripciones, análisis de sentimientos y detalles de la llamada para poder ser posteriormente visualizados de forma gráfica y comprensible en AWS Connect.

La utilización de estos tres componentes, grabaciones de las llamadas, transcripciones, y análisis de sentimientos, le brindan a los supervisores del centro de contacto un detalle de fácil comprensión sobre las llamadas que se reciben en el Centro de Contacto, AWS Contact Lens lleva el monitoreo de las llamadas a niveles más altos permitiéndoles visualizar el análisis de sentimiento de las conversaciones mientras que escuchan la grabación y visualizan el minuto exacto donde ocurre el descontento y de esta forma asegurar siempre que el DIR brinda el mejor servicio a sus ciudadanos.

## Resultados

- *Se crearon colas especializadas por departamento con el fin de monitorear la cantidad de consultas que llegaban.*
- *Se reciben un total de **12,574 llamadas al mes.***
- *505 llamadas en business license, 119 consultas en real property tax, 161 en VAT y 198 otras consultas*
- *Se redujo la cantidad de llamadas abandonadas **de 5,044 a 56***
- *Debido a que se tiene un flujo automatizado el tiempo promedio de llamadas es de 3 minutos.*
- *Implementación de un Chatbot de preguntas y respuestas con transferencia a agentes*

Los resultados de la implementación del nuevo Contact Center automatizado han sido notables e inmediatos, el sistema se ha adaptado a las necesidades del Departamento y los contribuyentes están siendo atendidos con rapidez y eficacia

La mejor métrica que podemos utilizar para apreciar el éxito de la implementación es el número de llamadas recibidas, desde su implementación en Mayo 2022, **las llamadas entrantes han aumentado de 7,000 a 12,000 al mes.** Viéndose un aumento de casi el doble. Pero más significativo aún es que de estas 12000 llamadas entrantes sólo hay **56 llamadas pérdidas**, un número prácticamente imperceptible.

Gracias a este aumento en las llamadas entrantes y con la visibilidad de las colas de atención se pudo apreciar la necesidad de más agentes con habilidades específicas para atender a los contribuyentes con mayor rapidez. Actualmente hay **15 agentes completamente capacitados** y el número de llamadas crece todos los meses.

A pesar de la gran cantidad de llamadas entrantes, el sistema no sobrecarga a los operadores ya que el IVR logra proporcionar soluciones para las consultas más básicas de los usuarios. Para el funcionamiento eficiente del Contact Center, se crearon “colas de atención” para los distintos tipos de impuesto ( business license, real property tax, VAT y otras consultas)

Una vez en estas colas, el sistema automáticamente le brinda toda la información relevante sobre el impuesto al usuario, de manera que al hablar con el operador el caso procede con mayor rapidez. De esta manera la atención es mucho más fluida, los tiempos de espera más cortos y los usuarios están satisfechos, **el promedio de duración de una llamada es de 3 minutos**, lo que significa una reducción importante en el tiempo de atención. Pero sobre todo, el departamento está en capacidad de aumentar la recaudación de una manera eficiente y orgánica.

Una de las lecciones aprendidas con la implementación del paquete soluciones para el DIR ha sido que al la cantidad de canales automatizados los contribuyentes no ven la necesidad de hablar con un agente y las colas de atención fluyen con mayor rapidez. Los contribuyentes quieren respuestas rápidas y simples que les faciliten sus trámites para seguir con sus días sin tener que esperar al teléfono. Nuestro contact center logra esto, a través del Chatbot y las respuestas automatizadas, brindamos respuestas y mejoramos la calidad del servicios del DIR

Pero la lección más grande en este proyecto es que una solución grande no necesitas muchas herramientas, con tan solo 3 servicios de AWS logramos mejorar significativamente la calidad del servicio del DIR y mejorar la experiencia de los contribuyentes