



Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH)

**Caso de éxito para implementación de Q&A
Bot y TX Help para el INADEH**

Cliente

El Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) es el organismo rector del Estado en materia de formación profesional, capacitación laboral y capacitación en gestión empresarial; que promueve una cultura de formación para la vida y el trabajo.

El instituto, lidera y desarrolla en cooperación con la sociedad civil y los sectores productivos, un sistema de formación profesional óptimo por la calidad de su gestión y productos formativos, con el reconocimiento de sus usuarios y en beneficio del recurso humano que requiere el mercado laboral, promoviendo y ampliando así una cultura nacional de la educación para la vida y el trabajo.

Entre 2011 y 2019, la institución mantuvo un promedio de 80.000 estudiantes por año, pero este número aumentó significativamente en 2022 a 155.000 estudiantes. Este aumento de estudiantes post pandemia se debe a varios factores importantes, como los Bonos Solidarios, que solo se entregaban a personas que se encontraban empleadas o asistiendo a cursos preparatorios impartidos por el INADEH.

Retos

- *Falta de infraestructura digital*
- *No existía una herramienta de respuesta a consultas y seguimiento*
- *Control de consultas más frecuentes*
- *Agentes no capacitados*

Previo a la implementación del Q&A Bot y nuestra mesa de ayuda, TX Help, el INADEH no contaba con un sistema automatizado de respuesta y seguimiento de consultas.

El INADEH durante muchos años contó con un correo electrónico para consultas de la ciudadanía donde debido a la alta demanda de mensajes, hacía casi imposible para los agentes cuyas tareas no estaban únicamente centradas en contestar estos mensajes, darse abasto y responder a todas las consultas que llegaban de forma diaria.

Con el surgimiento de la pandemia el gobierno tomó la decisión de que como medida para brindar el bono a la ciudadanía que se encontraba atravesando problemas económicos producto a la situación debían tomar cursos impartidos por la institución de forma obligatoria, de esta manera el número de solicitudes y consultas que empezaron a llegar al INADEH incrementaron en gran medida obligándolos a buscar una solución para dar respuesta rápida y automatizada a la ciudadanía.

Así mismo debido al aumento de cursos y alumnos se necesitaba una gran cantidad de agentes para cubrir todas las llamadas y correos electrónicos que se estaban recibiendo, estos costos eran muy altos para la institución que tuvo que aumentar su nómina de profesores y personal administrativo para ser capaz de cubrir las necesidades de los estudiantes

Solución

Para dar solución a la alta demanda de consultas diarias que llegan al Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano se llevó a cabo la implementación de un Q&A Bot y TX Help nuestro sistema de tickets.

El Q&A Bot es una solución fácil de utilizar para la ciudadanía desarrollada en la nube de AWS con el servicio de Amazon Lex, nuestra solución incluye el lenguaje natural y el aprendizaje automatizado para dar respuesta inmediata a las necesidades.

Gracias a las respuestas automatizadas que nos facilita Amazon Lex tenemos la posibilidad de mejorar y actualizar las contestaciones que se brindan a la ciudadanía de forma rápida y fácil sin perjudicar la productividad y las conversaciones que se están teniendo en vivo en el momento.

En el caso de que nuestro Q&A Bot no sea capaz de brindarle una respuesta concreta al ciudadano, nuestro Q&A Bot le brinda al usuario la posibilidad de enviar un ticket con su consulta para ser atendido por un agente capaz de brindar una respuesta automatizada y un seguimiento a consultas realizadas. Cabe destacar

que estos tickets pueden ser creados no únicamente desde el Q&A Bot sino que igualmente aquellos correos enviados a la institución son igualmente administrados por nuestra herramienta TX Help.

Resultados

- *4 agentes para cubrir todas las consultas*
- *1M de iteraciones Q&A Bot Octubre 21 - Marzo 22*
- *300K Tickets Septiembre 21 - Marzo 22 (Total de tickets)*
- *100K Tickets Octubre 21 - Marzo 22 (Creados desde el Q&A Bot)*

Después de la implementación de nuestro Q&A Bot y TX Help, los resultados fueron rápidos, recibiendo un total de **1 millón de consultas** en menos de 4 **meses**, donde nuestro Q&A Bot fue capaz de solventar un aproximado de **900 mil consultas** de forma inmediata.

Nuestra herramienta de tickets ha recibido un total de **400 mil consultas** de las cuales **100 mil** de estas han llegado a través de nuestra herramienta del Q&A Bot y **300 mil** han sido enviadas de forma directa a través del correo electrónico ya conocido de la institución.

Esta solución fue efectiva en su respuesta, ya que redujo la cantidad de agentes que se esperaba se necesitarían para cubrir la demanda y enfrentó la cantidad de mensajes entrantes, respondiendo a los estudiantes de manera rápida y eficiente.