



Centro de Contacto Omnicanal del Municipio del Distrito Central

Caso de Estudio

Autor: Mercedes Di Mase
Fecha: 2021-03-01

CLIENTE

El Municipio del Distrito Central de Honduras está conformado por los municipios de Tegucigalpa y Comayagüela y cuenta con un área geográfica de 1,514 Km². Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas de Honduras cuenta con una población de 1,625,663 habitantes lo que equivale al 20% de la población del país. **El Municipio del Distrito Central (Tegucigalpa) no únicamente es la capital de Honduras sino su centro político y administrativo.**

Entre las actividades que regenta y tienen injerencia están:

- Las inscripciones de nuevos negocios
- Renovaciones de ingresos de negocios
- Inscripción y Mantenimiento de Claves Catastrales
- Orden Publico
- Permisos de construcciones
- Publicidad
- Movilidad Urbana
- Gestiones Ambientales

Actualmente el Municipio administra más de 200 tipos de trámites en total, y para lograrlo cuenta con el apoyo de más de 2000 funcionarios públicos que deben manejar inmensas cantidades de información detallada, técnica y legal

RETOS

Actualizar un sistema anticuado y sin infraestructura digital

Limitaciones de personal y operadores

La disponibilidad y acceso a todas las herramientas de forma remota

Habilitar canales para una atención con servicios automatizados para que el contribuyente tenga la comodidad de ponerse en contacto en cualquier momento

Mejorar la experiencia de servicio al cliente

Disminuir al máximo posible las visitas presenciales a la municipalidad por parte de los ciudadanos

Simplificar procesos y así poder iniciar gestiones municipales desde las plataformas tecnológicas autorizadas

El municipio debe mantener informados a los usuarios oportunamente de sus obligaciones fiscales 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 damos respuesta a los problemas existentes, sino que creamos una herramienta multifuncional y eficiente.

Previo a la implementación del **Centro de Contacto Omnicanal**, en el Municipio del Distrito Central, los funcionarios no contaban con una herramienta digital que les permitiera tener un solo canal para acercarse a los contribuyentes, sino que se contaba con líneas de teléfono tradicionales con los cuales no se mantenía un control estadístico de las llamadas. Por lo anterior, no existe un reporte que detalle el número de llamadas recibidas antes de la implementación de la solución.

Se estima, de acuerdo a la información proporcionada internamente, que más de un **80%** de las llamadas recibidas, eran abandonadas o no lograban conectar con un operador. Esto debido a que el municipio sólo contaba con teléfonos tradicionales.

En el caso del Municipio del Distrito Central, no existía call center, ni central de llamadas. Era simplemente el uso de teléfonos tradicionales, en este caso, **8 números telefónicos**, y no existía un operador designado.

De esta manera no se redirigen las llamadas a otro funcionario disponible en caso que la línea estuviera ocupada y no era posible atender a ciudadanos en horarios fuera de oficina o fines de semana.

SOLUCIONES

Para solucionar los problemas de comunicación que enfrentaba el Municipio, 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 Lambda



Amazon Simple Storage Service (S3)



AWS Transcribe



AWS Glacier



Amazon DynamoDB



AWS Kinesis

Gracias a la facilidad de uso de las herramientas de configuración que Amazon pone a disposición de los usuarios del **Centro de Contacto Omnicanal**, ahora es posible realizar cambios rápidos a los flujos que se encuentran en producción. El personal que no cuenta con conocimiento técnico puede intuitivamente modificar detalles dentro de los procesos puestos en marcha, manejar agentes, ver métricas de desempeño en tiempo real, y optimizar los menús de servicios del sistema de respuesta de voz interactivo o IVR.

Esta facilidad de realizar cambios permite que se pongan a prueba estrategias ideadas por el personal de operaciones para adaptar y mejorar el servicio. Por ejemplo, ahora es posible comprobar de forma rápida si mover una opción de un menú a otro puede traer una disminución en los tiempos de espera de los ciudadanos.

Gracias a su integración con **AWS Simple Storage Service**, el sistema guarda el audio de las interacciones telefónicas de manera automática y permite así revisar, cuando sea necesario, tanto lo que dijo el operador como lo que dijo el ciudadano, facilitando la gestión del control de calidad y brindando trazabilidad a las interacciones.

Para almacenar las comunicaciones del Distrito Central **AWS Glacier** juega un rol fundamental y nos permite guardar a largo plazo cada grabación por un costo competitivo.

Un factor diferenciador de esta solución radica en la facilidad de **AWS Connect** para trabajar en sintonía con distintos sistemas de información mediante integraciones. Aprovechando al máximo las funcionalidades de **AWS Lambda**, el Centro de Contacto Omnicanal interactúa con bases de datos del Municipio para poner a la disposición de operadores y ciudadanos información de relevancia en tiempo real.

Una vez que el audio se encuentra disponible en nuestros repositorios de S3, usando **AWS Transcribe** nos encargamos de realizar la transcripción de cada una de las llamadas con el objetivo de generar data que pueda ser usada para aplicar técnicas de análisis de inteligencia artificial como el análisis de sentimiento. Nunca antes había sido tan fácil ubicar áreas en donde los agentes estuvieran fallando y el ciudadano no estuviese quedando satisfecho. Esto nos permite identificar partes del proceso que deben ser mejoradas; tampoco había sido tan fácil realizar cambios para atacar estos problemas de forma tan rápida en el pasado. Gracias a las herramientas de lenguaje natural a nuestra disposición, hemos obtenido una imagen más clara y precisa de las razones por las cuales llama el ciudadano, lo que lo haría terminar una llamada satisfecho, y la mejor manera de atenderlo. La información resultante de los análisis es guardada en **AWS DynamoDB**.

El cambio de paradigma aquí descrito tomó lugar durante una época dinámica y fluida causada por el COVID-19, y nuestra solución permite que los operadores del Municipio del Distrito Central puedan desempeñar sus labores desde su hogar

solventando el problema causado por la cuarentena obligatoria y el cierre de negocios y oficinas que tomó lugar alrededor del país.

Nada de lo anterior sería de importancia si la comunicación no cumpliera con los estrictos requisitos de calidad que demanda el Municipio del Distrito Central, por lo que la altísima calidad de sonido experimentada y reportada tanto por ciudadanos como por los agentes juega un papel esencial en la solución.

Trabajar con información sensible de los ciudadanos trae consigo la consideración adicional de cumplir con altos estándares de seguridad, y es por esto que la encriptación de toda la información que se maneja en nuestra solución y las certificaciones **PCI DSS con las que cuenta AWS Connect** fueron fundamentales para asegurar la viabilidad de este proyecto.

RESULTADOS

Sistematizamos el proceso

Reducimos los tiempos de espera

Aumentamos la funcionalidad de nuestro centro de contacto, ofreciendo más trámites y más soluciones

Actualizamos la infraestructura del sistema a una 100% digital, accesible por internet, y adaptable a la modalidad del teletrabajo

Tras la implementación del **Centro de Contacto Omnicanal**, los resultados han sido inmediatos; el sistema se ha adaptado constantemente a las necesidades de los contribuyentes y de la alcaldía.

Para apreciar el éxito de la implementación es el número de llamadas recibidas desde su implementación en Agosto del 2020 hasta el mes de Febrero 2021, tomamos en cuenta el siguiente indicador: hemos

recibido 11,830 llamadas y a través de la gestión de cobros de hacen un promedio de 70,000 llamadas salientes por mes.

A pesar de la 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 trámites. Una vez en estas colas, el sistema automáticamente le brinda toda la información relevante sobre el trámite 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. Pero sobre todo, la alcaldía está en capacidad de aumentar la recaudación de una manera eficiente y orgánica.

En el contexto del COVID-19 hemos adaptado el sistema para brindar información importante y relevante para la ciudadanía, no solo en el ámbito de recaudación, sino en el área de salud pública. De esta manera el municipio cumple con su rol de entidad que vela por el bienestar de todos los residentes de la ciudad capital.

Una de las lecciones aprendidas con la implementación del paquete soluciones para el Municipio del Distrito Central ha sido que al incrementar la cantidad de canales de comunicación con los clientes finales, aumenta el nivel de participación de los mismos. Además, al tener más retroalimentación por medio de la recopilación de datos proveniente de los servicios de AWS, podemos realizar ajustes en los

procesos internos y detectar mejores prácticas. De esta manera tenemos la seguridad que las decisiones adoptadas benefician a los clientes y usuarios.