CENTRO ÚNICO DE CONTACTO

PROVINCIA DE SANTA FE

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno de Santa Fe inauguró en la Ciudad de Vera en diciembre de 2015 el Centro Único de Contacto con el objeto de canalizar todo tipo de consultas de los ciudadanos, excepto las de emergencias que son atendidas por medio del 911 y 107. El horario en el que funciona este Centro es de lunes a viernes, de 8 a 18 horas.

Permite a todos los santafesinos y los ciudadanos que tienen una relación con la Provincia, cualquiera sea el lugar donde vivan, requerir información vinculada a servicios, trámites, obras, impuestos, o programas de gobierno.

La elección de Vera por parte del gobernador Antonio Bonfatti tiene que con una decisión estratégica que busca brindar oportunidades de desarrollo en todo el territorio provincial permitiendo fortalecer el arraigo y el desarrollo de la región del norte provincial.

El Centro Único de Contacto cuenta 15 posiciones de atención, una oficina para los supervisores y coordinador, una sala de capacitación y una sala de refrigerio.

El proyecto, llevado adelante por la Secretaría de Tecnologías para la Gestión, demandó una inversión de 3,5 millones de pesos y contó con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

La plataforma que da soporte al Centro Único de Contacto está alojada en la infraestructura de comunicaciones de la provincia, compuesta por dos Centros de Procesamiento de Datos, lo que asegura el funcionamiento continuo las 24 horas, los 365 días del año.

Este material se desarrolló en base al Centro Único de Contacto implementado por el Gobierno de Santa Fe y las definiciones y conceptos que se encontrarán estarán orientados a tal fin.

2. CENTRO DE CONTACTO

Un Centro de Contacto es un sitio centralizado que tiene como fin Recibir y Gestionar las comunicaciones que los ciudadanos realicen con los diferentes niveles del estado por NO EMERGENCIAS y utilizando los medios digitales habilitados al efecto, registrarlos y brindar respuesta cuando esté la misma al alcance de los operadores y generar un ticket por el requerimiento cuando la respuesta esté en otros niveles de respuesta.

La provincia pone a disposición a través de la Secretaría de Tecnologías para la Gestión lo que en lo sucesivo llamaremos “servicio en la nube” el cual se brinda utilizando la conectividad disponible en la provincia y que comprende Internet, red MAN en Santa Fe y Rosario y la red WAN, que puede ser ampliado o reducido rápidamente bajo demanda.

El modelo provincial de Centro de Contacto en la Nube (Cloud Contact Center) permitirá a los municipios, comunas y organismos de gobierno disponer de herramientas tecnológicas con las que podrán resolver más eficientemente las diferentes necesidades de contacto de los ciudadanos con el estado, resolviendo de esta forma los picos de demanda estacionales (moratorias, campañas, etc.).

Los servicios planificados para ser brindados en la nube son:

- Servicio de análisis y diseño del servicio de atención, que consiste en relevar la temática y el alcance de la campaña, los parámetros objetivos que se quieren alcanzar, el circuito de la gestión de consulta, las necesidades de información que debe proveer el organismo para tener un primer nivel de respuestas y el dimensionamiento de los recursos necesarios, tanto del centro de contacto como del back-office (oficinas/áreas/personas de apoyo interno a la organización).

- Servicio de configuración de la infraestructura necesaria para incorporar el nuevo servicio de atención, incluyendo la vinculación con el organismo, la incorporación de la información específica y la capacitación de los agentes asignados a la campaña.

- Servicio de recepción de llamadas, a través de cualquiera de los canales de contacto establecidos, y que representa el primer contacto del ciudadano con el organismo; la identificación del mismo en base a su historial (si lo tuviera), la identificación de la temática que origina la llamada, el intento de resolución en base a la información de primer nivel con la que cuenta y la alimentación del Sistema de Gestión de Relaciones (CRM) con la información recabada durante el contacto, para que puedan ser procesadas por el personal que el organismo designe para tal fin (back-office).

Los recursos tecnológicos y de comunicaciones que requiere el Centro de Contacto están basados en la infraestructura central de la Provincia, compuesta por centros de datos de alta disponibilidad redundantes, con capacidad para alojar, mantener y soportar el equipamiento central que contiene las aplicaciones, datos y servicios, que permitirán:

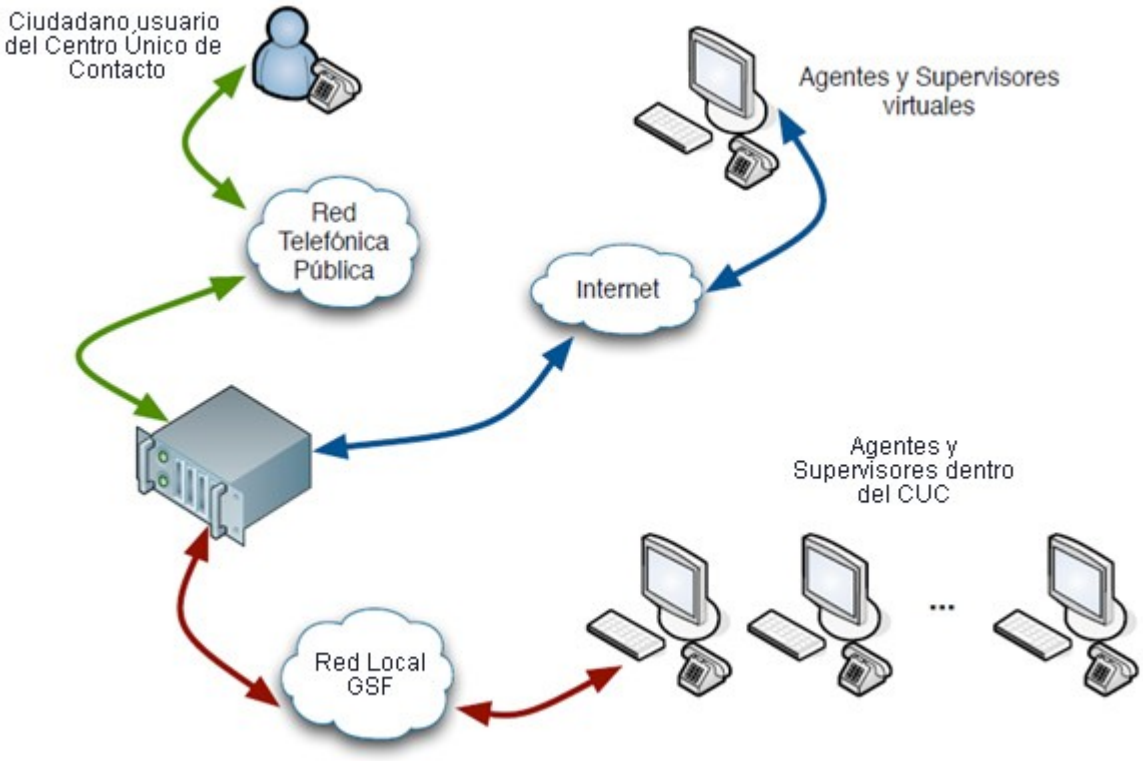
- procesar el Sistema de Gestión de Relaciones con los Ciudadanos con los niveles de performance, seguridad y alta disponibilidad que requiere el servicio;

- generar una base de información provincial de ciudadanos, transversal a todas las Jurisdicciones.

Funcionamiento de un Centro de Contacto

Un centro de contacto está constituido por un grupo de actores que hacen posible su funcionamiento. Además, cuenta con una plataforma que permite la interacción entre

todos los actores ofreciendo no solo la operación sino también la optimización de los recursos y la satisfacción al ciudadano.



Tipos de llamadas

Llamadas salientes (outbound): son las llamadas que realizan los agentes del Centro Único de Contacto con el objeto de brindar solución a una consulta realizada previamente. Pueden realizarse campañas que tengan por objeto brindar información hacia los ciudadanos, como por ejemplo una moratoria de un impuesto en particular, una campaña de vacunación, el vencimiento de impuestos, etc.

Llamadas entrantes (inbound): llamadas recibidas de los ciudadanos con el objeto de canalizar sus dudas o consultas relacionadas con el Estado Provincial.

Canales

Es una vía, un medio a través del cual pueden comunicarse con los ciudadanos y ellos con el Centro de Contacto. En otras palabras, es el puente para llevar a cabo la gestión de contactos.

Estos contactos pueden originarse por acciones de la organización (llamadas salientes, campañas de sms), o provenir del ciudadano (llamadas entrantes, respuestas a campañas de sms, redes sociales, etc.).

Componentes

Se presentan a continuación algunos de los componentes más importantes dentro del Centro Único de Contacto, los cuales permiten que el mismo funcione correctamente.

CRM: Es una estrategia de negocio centrada en el cliente (nuestro caso ciudadano), la cual está destinada a lograr identificar y administrar las relaciones en aquellos grupos de ciudadanos que requieren mayor atención y poder mejorar la efectividad sobre los mismos. Entre los objetivos de un CRM podemos mencionar la de maximizar la información de un ciudadano, mejorar el servicio brindado, lograr procesos optimizados, etc.

ACD: Distribución Automática Multimedia de los Contactos. Permite asignar, de manera totalmente automática, las llamadas que llegan al grupo de agentes capacitados para su atención. El ACD determina la disponibilidad de los agentes para la atención de la llamada y la enruta para su atención. En caso de no haber agentes disponibles, la llamada puede ser colocada en cola, escuchando mensajes institucionales que sugieren la espera hasta que haya algún agente disponible. Tan pronto se produce este evento, automáticamente la llamada es enrutada al agente que ha quedado disponible.

IVR: Módulo respuesta de voz interactiva (del inglés Interactive Voice Response) consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como «sí», «no» u otras. Es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.

ASR: (Answer-Seizure Ratio) La relación de llamadas atendidas frente a llamadas intentadas (también se llama CCR – 'Call Completion Rate'). El ASR varía según las rutas.

Grabación de llamadas: consiste en una grabación digitalizada de las conversaciones del agente en comunicaciones entrantes y salientes, en discos duros de PCs. Es imprescindible para control de personal, supervisión de calidad de atención, rendimiento y perfeccionamiento que permite detectar defectos y errores, manteniendo registros de desempeño en archivos digitales de audio. Algunos beneficios es poder escuchar a los agentes al dirigirse a los clientes: conocer su tono de voz, sus errores, aciertos, entre otras variables de interés. De esta manera se conoce dónde se debe reforzar mediante capacitación y donde a través de correctivos. También se puede conocer si los guiones están bien diseñados, qué sensaciones producen al ser escuchados por los clientes, si están cumpliendo su cometido ó es necesario realizar modificaciones.

Actores de un Centro de Contacto

Agentes

Llamado también operador, es el responsable de la atención de los contactos que realizan los ciudadanos que se comunican con el Gobierno de Santa Fe. Son la cara visible de la organización ante sus ciudadanos, aunque los mismos no sean visibles ante ellos. Es por ello la importancia de su trabajo.

La mayoría de los agentes ejercen sus funciones por teléfono en el centro de llamadas, algunos se comunican con los clientes por la Web, chat en línea o correo electrónico.

Con el objeto de desarrollar de manera adecuada su trabajo deben contar con ciertas características, entre las cuales podemos mencionar: tener facilidad de comunicación, capacidad de trabajo en equipo, tener una voz agradable y demostrar estabilidad emocional. Además, cuentan con una serie de deberes y responsabilidades que deben cumplir en su tarea diaria:

- Responder a las llamadas entrantes y ayudar a los ciudadanos que tienen consultas o preguntas particulares.
- Proporcionar un servicio al ciudadano de forma personalizada con un alto nivel de calidad.
- Actualizar la base de datos existente con las modificaciones o cambios y el estado actual de los ciudadanos.
- Ayudar a las personas de la organización basada en la comunicación con el servicio de consultas y solución de problemas.
- Responder a las consultas de los ciudadanos y las preguntas con prontitud.
- Proporcionar información periódica sobre la eficacia y la solidez de las políticas y procedimientos establecidos para el Centro.
- Facilitar la información recolectada para controlar las oportunidades de negocio y tendencias.
- Comprobar y categorizar los problemas de los ciudadanos.
- Determinar los problemas en las consultas o quejas y proponer soluciones para mejoras.

Habilidades y Especificaciones

- Capacidad de comprender la información básica del cliente.
- Capacidad para manejar diversas personas y sus estados de ánimo.
- Capacidad para hacer frente a situaciones difíciles con los clientes.
- Capacidad de análisis del problema y la proporción de soluciones lógicas.
- Posibilidad de hacer un uso eficaz de los recursos.
- Excelente comunicación, servicio al cliente, relaciones interpersonales y habilidades de escritura.
- Manejo de herramientas informáticas.

Supervisores

Son las personas encargadas del monitoreo, control y supervisión de los agentes y de la óptima operatividad del Centro.

Al realizar la gestión del centro de llamadas, el supervisor debe estar capacitado para generar reportes e informes de:

- Cantidad de llamadas contestadas y rechazadas.
- Cantidad de llamadas perdidas y desbordadas.
- Tiempo promedio de espera.
- Nivel de servicio.
- Duración de llamadas.
- Nivel de ocupación de los agentes.

Al mismo tiempo debe poder realizar un monitoreo en tiempo real de la cantidad de:

- Cantidad de agentes y sus estados.
- Cantidad de llamadas en cola.
- Cantidad de líneas telefónicas ocupadas.

Mediante las herramientas de administración un supervisor debe poder realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- Administrar campañas entrantes y salientes.
- Administrar listados de contactos para campañas salientes.
- Asignar agentes a cada campaña.
- Medir avances del trabajo por campaña.
- Medir productividad del trabajo por campaña.
- Monitorear la gestión de los agentes.

Un supervisor del centro de contacto excepcional va más allá de las métricas diarias y los problemas de recursos humanos. Se nutre de la creatividad a la hora de gestionar a su equipo de agentes de servicio al cliente, y comparte una visión que motiva a sus empleados a esforzarse para realizar actuaciones estelares. Un buen supervisor debe contar con las siguientes cualidades:

Espíritu

Un supervisor eficaz busca constantemente mejores formas de hacer las cosas, mientras que un líder débil espera a que se le diga cuándo intervenir y gestionar el cambio. Esta cualidad de iniciativa propia demuestra el afán de un supervisor por modificar la cultura de trabajo, mejorar las operaciones y el personal técnico. Está pensando más allá de la curva de aprendizaje.

Conocimiento

Un líder fuerte conoce la organización y de qué se trata el servicio al ciudadano. Está familiarizado con los servicios y procesos de la organización. También conoce los sistemas jerárquicos de la estructura, la tecnología y las funciones de su centro. Además, un buen supervisor pasa esta información a sus agentes. Se asegura de que los miembros del personal tengan una formación adecuada para resolver consultas de los clientes y de vez en cuando atiende los teléfonos para estar al tanto de las condiciones de su equipo de trabajo diario.

Rendimiento

La construcción de conjuntos de habilidades en los representantes de servicio al cliente es parte de la descripción del puesto del supervisor. Habla en privado con los agentes acerca de los problemas de rendimiento y planes de acción cuando alguien necesita ayuda. El papel de los recursos humanos es fundamental porque un agente con puntuaciones consistentemente bajas puede afectar a todo el centro. Un supervisor ganador se sienta codo a codo con un colaborador luchando para que pueda ver de primera mano en dónde esa persona necesita ayuda.

Motivación

Tiene que motivar a su equipo para que constantemente alcance sus objetivos de rendimiento. Reconoce que las personas reaccionan de manera diferente a los motivadores como recompensas financieras y el reconocimiento público.