

## Implementación de whatsapp business para atención a usuarios.

POSTULACIÓN	117
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG)
SUBCRITERIO	Necesidades del ciudadano, Buenas prácticas
INDICADOR	Información sobre el trámite o servicio, Tiempo que toma realizar el trámite o servicio, Satisfacción ciudadana

### DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

WhatsApp normal es conocido como una de las aplicaciones de mensajería más populares de todo el mundo, por lo que esta te permite mandar mensajes a muchas personas pero con muchas opciones para personalizar chats, fondos y además poder mandar mensajes de voz.

Otras de las funciones que tiene es poder hacer grupos de personas que más de uno se comunique, poder mandar tu ubicación en tiempo real a otros y hasta utilizar stickers para que tus mensajes sean más divertidos.

La innovación que nosotros visualizamos implementar como unidad es con

Whatsapp Business, es una app gratuita para Android y Apple que permite a los pequeños y medianos negocios conectar de forma instantánea con sus clientes.

Whatsapp business te permite contar con una presencia empresarial en nuestro caso Institucional para comunicarnos de una manera más eficiente con nuestros usuarios y ofrecer una mejor comunicación e información a nuestros usuarios.

La herramienta permite tener distintos números de teléfonos en este caso el de las extensiones de la institución (un teléfono fijo) y de la vida personal (un número celular) en un mismo equipo.

A demás que permite crear un:

- Perfil de la empresa o Institución.

• Herramientas de mensajería empresarial: Responder a nuestros usuarios de manera rápida, incluso cuando no se esté disponible con los mensajes de ausencia, se puede personalizar un mensaje de bienvenida para enviarles un texto introductorio cuando escriben por primera vez.

- Se puede instalar en Whatsapp WEB
- Se tiene acceso a estadísticas.
- Se puede categorizar con etiquetas a nuestros usuarios
- Se puede realizar un catálogo de productos en nuestro caso trámites y servicios con enlaces.
- Realizar mensajes de difusión

De esta manera podemos dar una atención e información más rápida a nuestros usuarios.

Nosotros iniciamos anterior en 2018 como tal con la herramienta en el área de nómina controlando, organizando y difundiendo información con 120 habilitados que distribuyen los cheques y nos dio excelentes resultados para eficientar tiempos con la detonación del covid-19, potencializo aún más e uso porque nos permitió seguir dando servicio a nuestros usuarios pese a que no estábamos de manera presencial, así mismo la Delegación Regional tomo la buena práctica para adoptarla e institucionalizado de inmediato con sus áreas administrativas y seguir dando servicio a los ciudadanos y autoridades educativas y docentes con los números fijos que ya tenían referencia.

## SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

La atención o información al usuario era presencial, solo algunas veces por correo electrónico, solo el área de distribución de nóminas con esta herramienta.

La necesidad imperante y el uso de las diferentes redes electrónicas nos llevan a tener que estar a la vanguardia en la comunicación facilitándole la comunicación e información por diversos canales a nuestros usuarios, empezamos con el área de nóminas, después con informática y control escolar y derivado de la pandemia con el resto de las áreas de la unidad, nos ayudó tanto que se aplicó también todas las áreas de Delegación Regional León. A demás que se evita e traslado innecesario para obtener la información correspondiente; puede que haya personas que les cueste tomar la decisión de escribir un email pero en cambio les resulta más sencillo mandar un mensaje por WhatsApp para contactar o explicar algo más personal. Por lo tanto, cuantas más opciones de comunicación y más rápida sea la respuesta, más confianza generamos a nuestros usuarios.

## ETAPAS DE DESARROLLO

1. Establecer políticas institucionales de uso y difusión
2. Realizar la instalación de la aplicación sin costo descargar la app desde Google play para usuarios de Android o desde App Store para usuarios de Apple.
3. Configurarlo en un teléfono smartphone del servidor público o área que dará la atención. Opción para línea fija o celular, con línea fija se logra que el usuario identifique o haga la apropiación del número del área correspondiente de manera institucional.
4. General perfil de la Institución: Información importante para el usuario, direcciones, horario, sitios web, redes sociales.
5. Homologar la información. Generar y automatizar Mensaje de Bienvenida, Generar respuestas rápidas, mensajes de ausencia.
6. Generar catálogo de trámites, pueden ser imágenes de trámites más frecuentes, o información importante.
7. Difundir servicio con los usuarios.
8. Hacer uso de la aplicación y responder a los usuarios.

## RESULTADOS ALCANZADOS

En el 2019 de los 6 números habilitados con la aplicación de las diversas áreas (informática, nómina, control escolar, mejora de procesos, promoción y servicio, eficiencia administrativa) tenemos más de 30,805 Mensajes entregados

54,288 Mensajes Recibidos, si consideramos un promedio de 7 mensajes por usuario 7,755.

## ALIANZAS GENERADAS

Gracias a la facilidad de la implementación y a que no genera costo alguno la Delegación Regional León también lo implemento para sus áreas administrativas.

## RECURSOS EMPLEADOS

Smartphone o PC, aplicación WhatsApp Business.

## FORTALEZAS

Es una aplicación gratuita, amigable que ayuda a dar de forma más rápida y eficiente respuesta a nuestros usuarios. Además que en el total de los proveedores de telefonía es gratuita tanto para el usuario como para el servidor público que da respuesta. El usuario no necesita cambiar su WhatsApp sino que la aplicación es para nosotros como Institución nos sea más fácil darle respuesta. Se puede utilizar un teléfono fijo o celular y se puede usar en un mismo equipo el institucional y el personal.

## DEBILIDADES

Cuando la institución recibe una gran cantidad de mensajes más de 500 diarios es necesario cambiar a la Aplicación WhatsApp Business API, misma que ya genera un costo para la institución mientras se pueda controlar y no se desborden es una excelente herramienta. Al no tener costo se tienen que hacer varios números para que se atiendan diferentes áreas. Gran número de mensajes puede saturar a un área para dar respuesta inmediata a la atención.

## OBSERVACIONES

WhatsApp Business es el canal de atención al cliente que más está creciendo exponencialmente en el mundo. Las principales industrias que tienen cobertura nacional y global son las que más adoptan este tipo de soluciones, dejando atrás los

costosos call-centers. En la Unidad de Servicios de apoyo a la Educación León nos esforzamos de aplicar estas buenas prácticas que nos permiten eficientar los recursos con los que tenemos, mejorar el tiempo de atención y confianza a nuestros usuarios sin generar costos adicionales y seguir dando Más y Mejor atención a nuestros usuarios.

## **DOCUMENTOS ADJUNTOS**

Sin documentos adjuntos.