

CECyBot - Asistente Virtual para Trámites y Servicios.

POSTULACIÓN	54
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal.
ADSCRIPCIÓN	Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Guanajuato (CECyTE).
SUBCRITERIO	Catálogo de Trámites y Servicios, Imagen Institucional
INDICADOR	Calidad de la Información, Tiempo de Atención, Satisfacción.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN

CECyBOT es un asistente virtual para Trámites y Servicios, se trata de una estrategia basada en Auto Responder para WhatsApp (aplicación gratuita pero limitada) para responder los mensajes entrantes como un IVR telefónico, pero utilizando mensajes.

Cuando el usuario nos contacta recibe un mensaje inicial con la descripción del asistente y un menú, se solicita que responda con el número de la opción deseada, cuando el usuario coloca el número automáticamente responde con información detallada, ligas de acceso y procedimiento para realizar el trámite o servicio requerido, generalmente la información es suficiente, de no serlo al día siguiente hábil se revisan si las solicitudes fueron atendidas y si no, se canaliza al usuario o se le brinda información adicional hasta que sus dudas sean resueltas.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Se busca potenciar la atención brindada al usuario, no importando la hora o día de contacto, se dé una respuesta ante los requisitos a cumplir, así como el procedimiento a realizar para efectuar la solicitud y el pago de algún trámite o servicio de los que ofertamos en el centro de atención.

ETAPAS DE DESARROLLO

Derivado de la contingencia por la Covid19 los usuarios comenzaron a tener actividades donde sus tiempos y/o necesidades no empataban con el horario de atención del colegio, se investigó de qué forma se podía atender no importando el día o la hora en el que fuéramos contactados, se utilizó WhatsApp y Auto Responder para poder atender los mensajes entrantes y se formularon respuestas.

Nos basamos en sistema IVR el cual es una tecnología de telefonía automatizada que interactúa con las personas que llaman, cuando el usuario nos contacta recibe un mensaje inicial con un menú, solicita que responda con el número de la opción deseada, cuando el usuario coloca el numero automáticamente responde con la información detallada, ligas de acceso y procedimiento para realizar el trámite o servicio requerido, de igual forma diariamente se revisa si las solicitudes fueron atendidas y de no ser así, se canaliza.

RESULTADOS ALCANZADOS

Se logró atender a ese porcentaje de usuarios que no tiene tiempo para contactarnos en horarios ni días hábiles, se comenzó a dar un acompañamiento para verificar si logro su solicitud, se simplificaron las respuestas de tal manera que se compactaran lo más posible para incluirlas y no tener la necesidad de pagar por el servicio y así aprovechar la app gratuita y las respuestas se actualizan.

ALIANZAS GENERADAS

Mucho trabajo de investigación, asesorías de personas externas al centro de atención sobre el manejo de las aplicaciones.

RECURSOS EMPLEADOS

Se utilizó WhatsApp en su versión Bussines, para dar respuestas a los mensajes se usó la aplicación Auto responder, la versión es gratuita pero limitada, se buscó no salir de los límites de los mensajes que responder para no gastar recursos

económicos ya que ese servicio cuesta, se utilizó un Smartphone para poder llevar a cabo el proyecto.

FORTALEZAS

No importa la hora o el día de contacto el usuario puede recibir información fuera del horario de servicio y tendrá a su disposición de manera inmediata el procedimiento para poder acceder a la solicitud de algún trámite o servicio de manera fácil y sin complicaciones.

Pese a que este proyecto este diseñado para un sector específico de usuarios, sirve para cualquier usuario en general.

DEBILIDADES

La información está limitada a texto, emojis y enlaces, si bien los mensajes son completos y contienen suficientes datos, no se pueden agregar imágenes y videos porque tienen un costo en la aplicación Auto Responder, el cual no está contemplado y no lo podemos cubrir, en años posteriores y analizando los resultados históricos, así como las retroalimentaciones se pudiera contemplar pagar para complementar el servicio que brinda la app.

OBSERVACIONES

Se buscó la manera adicional de atención considerando alumnos que comenzaron a trabajar y al seguir estudiando no contaban con la información para atender situaciones como su proceso de inscripción o solicitudes de constancias, el tiempo que ellos tienen es fuera de horarios hábiles de atención encontrando dificultad y sintiéndose desatendidos porque las respuestas se demoraban en ser respondidas hasta el siguiente día hábil.

DOCUMENTOS ADJUNTOS







