



MINISTERIO DE CULTURA



Caso Práctico

UNA SOLUCIÓN COMPLETA DE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

El Centro de Información al Ciudadano se encuentra ubicado en el vestíbulo de la sede del Ministerio de Cultura. Este centro aspira a convertirse en el punto de referencia de información tanto administrativa como de los principales eventos culturales para el ciudadano.

Necesidad

El Ministerio de Cultura necesitaba dotar al ciudadano de un Servicio de Información con acceso desde tres vías diferentes, Web, Atención presencial y Atención telefónica, proporcionándoles al mismo tiempo un trato individualizado y eficiente, que les permita conocer el estado de sus consultas en cualquier momento, recibiendo al mismo tiempo de manera personalizada la información demandada y garantizando, además, la atención por agentes

Solución

El diseño de una solución orientada al servicio de los ciudadanos capaz de gestionar todas las comunicaciones desde diferentes canales, para ello apostó desde el primer momento por la integración de dos tecnologías: Microsoft Dynamics CRM y CISCO IPCC Express.

Partiendo de la infraestructura que tenía ya instalada el Ministerio de Cultura, se implantó una aplicación CRM de Microsoft, orientada a incrementar la productividad que proporciona los servicios multicanal. A su vez la tecnología para la gestión de llamadas de Cisco, permitió unificar los mensajes de correo electrónico, correo de voz y mensajes de fax en una sola bandeja de entrada.

Para las consultas telefónicas, que suponen el 76 por ciento del total de las recibidas, se ha dotado al CIC de un número de ámbito nacional y se ha creado un menú interactivo que permite obtener telefónicamente la información más demandada, con la ventaja de estar disponible las 24 horas del día los 365 días del año. De esta forma, se pueden consultar las ofertas de empleo público vigentes, los premios y ayudas convocadas o la concesión de una de las becas que concede el Ministerio.

SECTOR

Administración
Pública

SOLUCIÓN

- ❖ Implantación de una aplicación CRM (Microsoft) para servicios multicanal y tecnología Cisco para conseguir unificar mensajes: Correo electrónico, voz y fax

BENEFICIOS

- ❖ Reducción tiempo de respuesta
- ❖ Atención de todas las llamadas
- ❖ Sistema operativo 24 horas día y 365 días/año

Tecnocom



Una solución abierta y escalable, que permite incluir nuevas funcionalidades como un sistema de mensajes SMS.

Beneficios

El Centro está dotado de los últimos recursos tecnológicos, lo que ha incrementado las posibilidades de información de los usuarios, quienes ahora podrán elegir el canal de comunicación adecuado a sus necesidades: presencial, por teléfono, vía correo electrónico o a través de formularios Web. Además podrán tener conocimiento, en cualquier momento del estado de sus consultas (abiertas, en espera o cerradas) y recibir notificaciones personalizadas de la resolución de las mismas. También se ha logrado una reducción del tiempo de respuesta a través de la atención especializada de un agente que el sistema asigna en función de unos parámetros asociados al tipo de consulta del ciudadano. Los usuarios pueden programar alertas para recibir la información cultural de interés. Por otro lado, la integración de la base de datos permite un acceso rápido a la información y el sistema estará operativo los 365 días del año, las 24 horas.

El Ministerio de Cultura ha apostado seriamente por la innovación tecnológica, obteniendo una mejora en el flujo de contactos, facilitando el trabajo de sus agentes y ofreciendo a los ciudadanos un mejor servicio que repercute al mismo tiempo en una reducción de costes, que pueden resumirse en ventajas tales como:

- ❖ Planificación de tiempos y urgencias de servicio.
- ❖ Gestión y seguimiento de los servicios, tiempos de respuestas, ...
- ❖ Disposición de una herramienta de análisis de la información.
- ❖ Repositorio central y único de la información de los ciudadanos.
- ❖ Registro de las consultas para dar respuesta individualizada.
- ❖ Seguridad