

Asistentes Virtuales y RPA: eficacia en la Atención al Ciudadano



**Bruno
Lago Prieto**

Business Developer
Manager



**Juan María
López Rufo**

Business Developer
Manager

MWC 2022

Transformation is now

Índice

01

Fondos Europeos

Enfocados a la atención ciudadana

02

Asistentes Virtuales y RPA

Dos tecnologías, un único propósito

03

Suavizando la brecha tecnológica

La atención biométrica en el 1004

04

Demo AV y RPA

Solicitud de información catastral

05

Mas casos de uso

Orientados a la Administración Pública

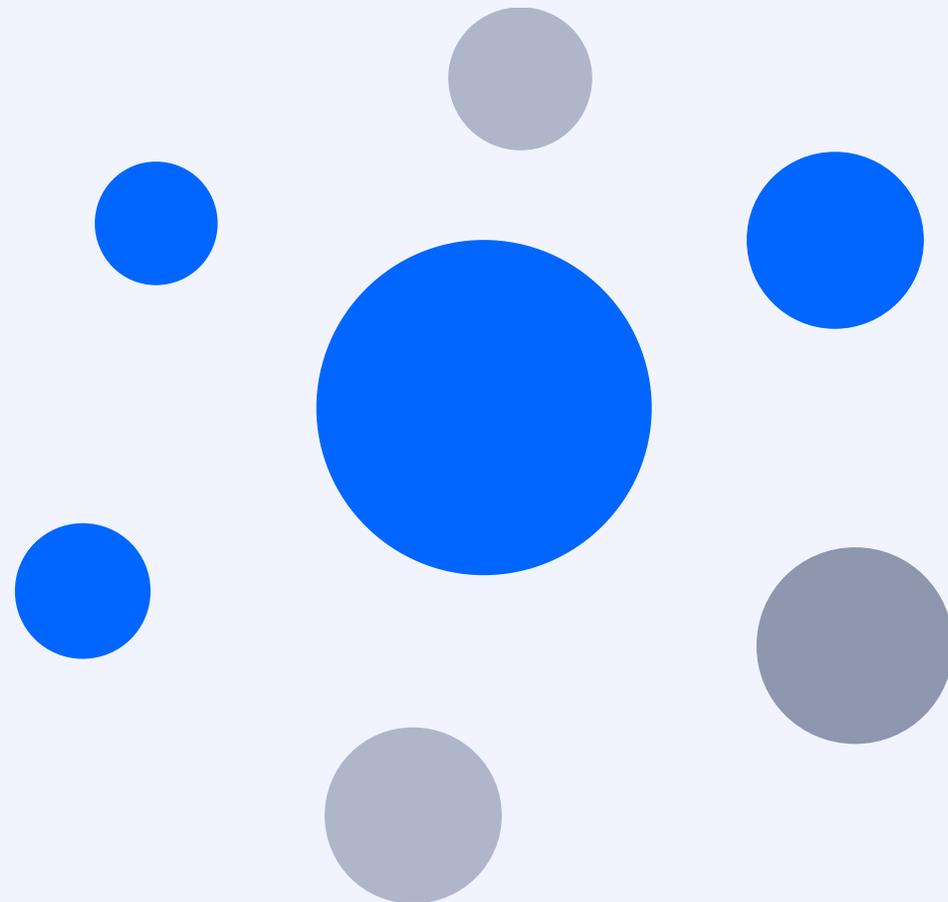
06

Conclusiones y preguntas

Fondos Europeos

Enfocados a la atención ciudadana

01



#FondosEuropeos: Trending Topic en las Administraciones Públicas



Subvenciones dirigidas a la Transformación Digital y la Modernización de las Administraciones Públicas

Objetivos:

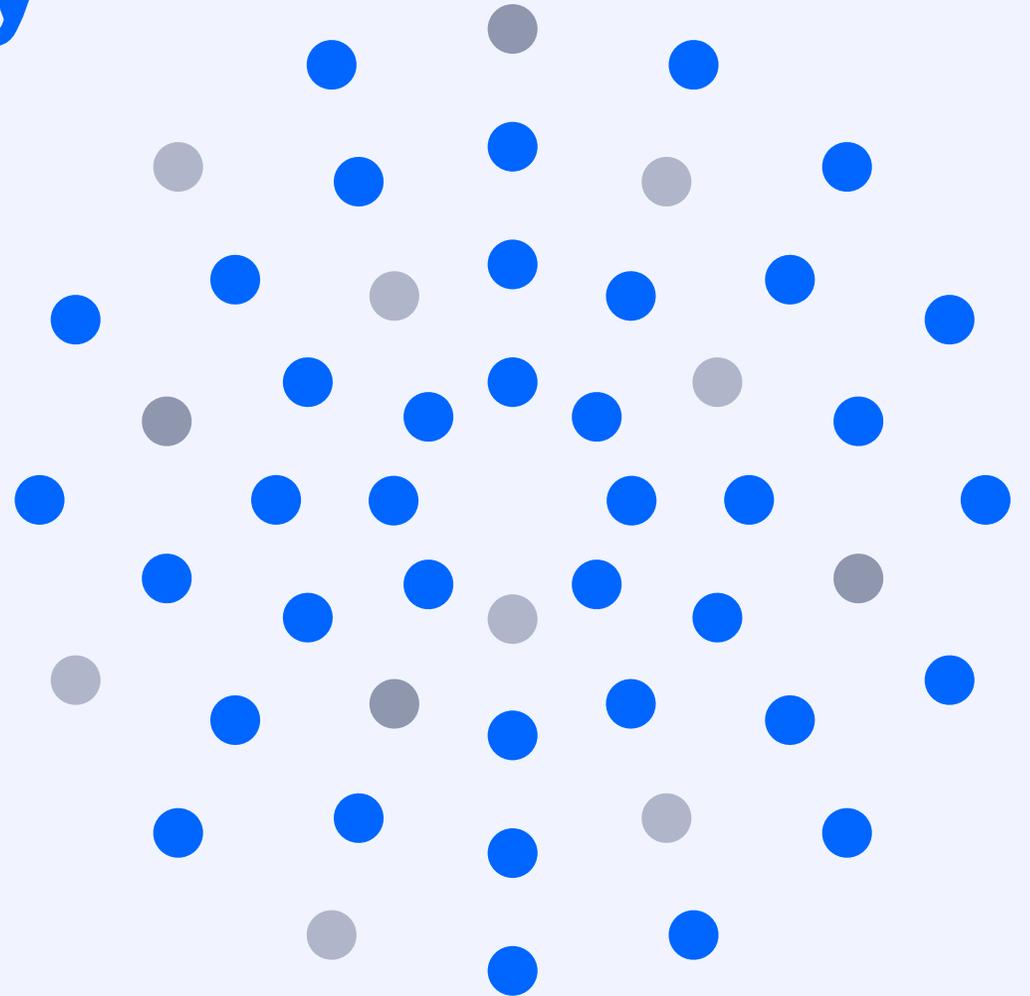
- ✓ Mejora de la **accesibilidad** a los servicios públicos digitales
- ✓ Reducción de la **brecha digital**
- ✓ Mejora de la **eficiencia** y **eficacia** de los empleados públicos
- ✓ Uso y aplicación de **tecnologías emergentes**



Asistentes Virtuales y RPA

Dos tecnologías, un único propósito

02



#Asistentes Virtuales: eficacia en la Atención al Ciudadano

Las nuevas tecnologías basadas en IA nos permiten desplegar **servicios de atención automática**, tanto en el canal de **voz** como en el canal **chat**.

Podemos atender de forma **automática** las preguntas que nos están inundando de llamadas el contact center, **atendiendo de forma rápida** y sin espera a esos usuarios, y **reservando a los agentes para las interacciones complejas**.

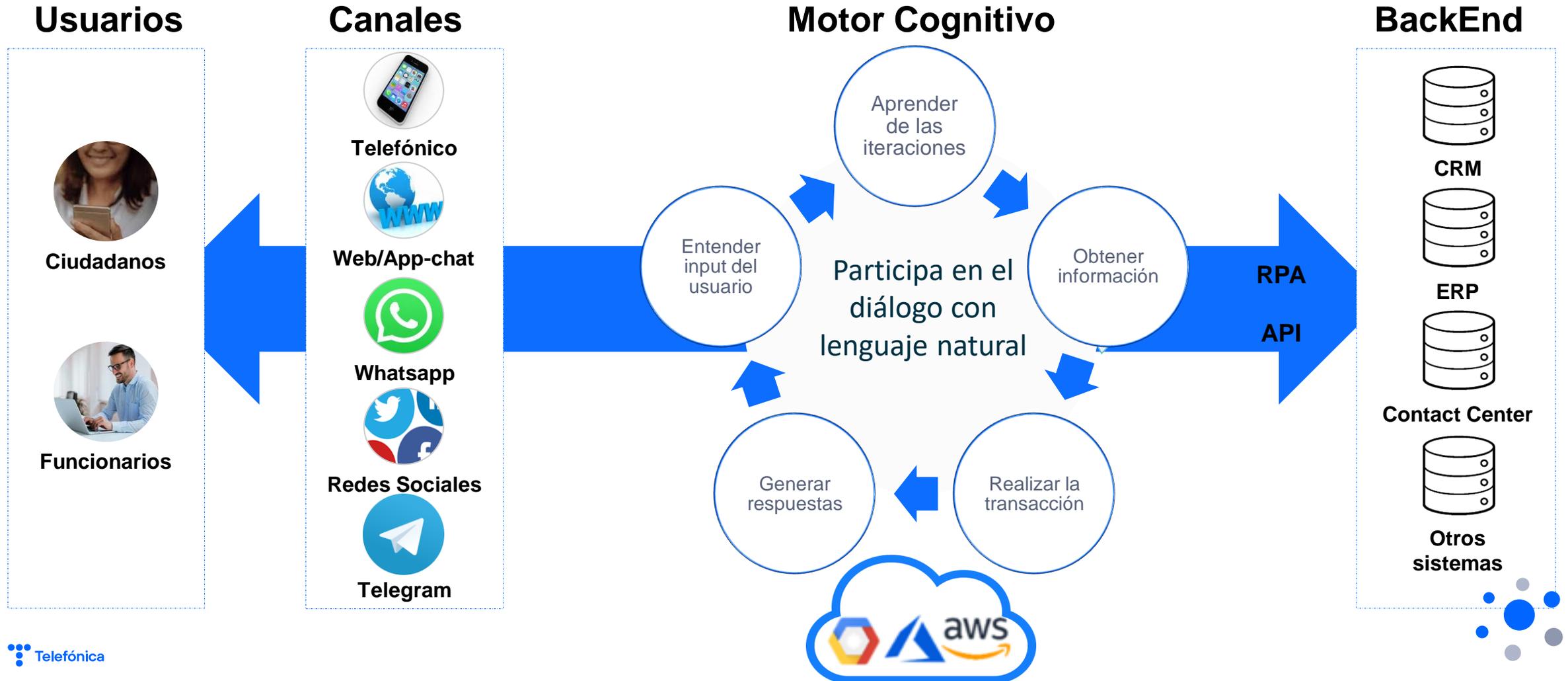
Para implementar estas soluciones podemos partir de la información de la que ya se dispone, o realizar un primer estudio para **identificar los motivos de llamada repetitivos y automatizables**.

Entonces, ¿qué es un Asistente Virtual?

- Cualquier tipo de **ChatBot** o **VoiceBot** diseñado para la atención a usuarios o empleados (incluyendo puesto de trabajo)
- Desplegado en cualquier canal (telefónico, WebChat, Whatsapp, Telegram, Facebook, Microsoft Teams, App, etc.)
- Entrenado en cualquier motor cognitivo
- Pudiendo estar integrado o no con el Contact Center.



Segmentamos a los usuarios, elegimos los canales, identificamos los procesos a automatizar y entrenamos el motor cognitivo



La tecnología RPA: El puesto bot

Digital Workers



Software adaptable y escalable



Imita las acciones del humano



Convive y accede a los sistemas como si fuese una persona

“Los **robots** realizan tareas repetitivas y de gran volumen y basadas en reglas, de manera **eficiente, rápida, constante y sin errores.**”

“**No** emite **juicios de valor**, no **interpretan**, no tienen porque **entender el contexto**”



Siendo un elemento clave para el nuevo contexto permitiendo...



...obtener eficiencias...

Aumenta la productividad



Mejora la calidad



Aumenta la eficiencia



Control



Satisfacción del ciudadano



...y digitalizar la fuerza de trabajo y enfocar el talento hacia tareas de valor

Aportar creatividad



Emitir juicios o valoraciones



Flexibilidad



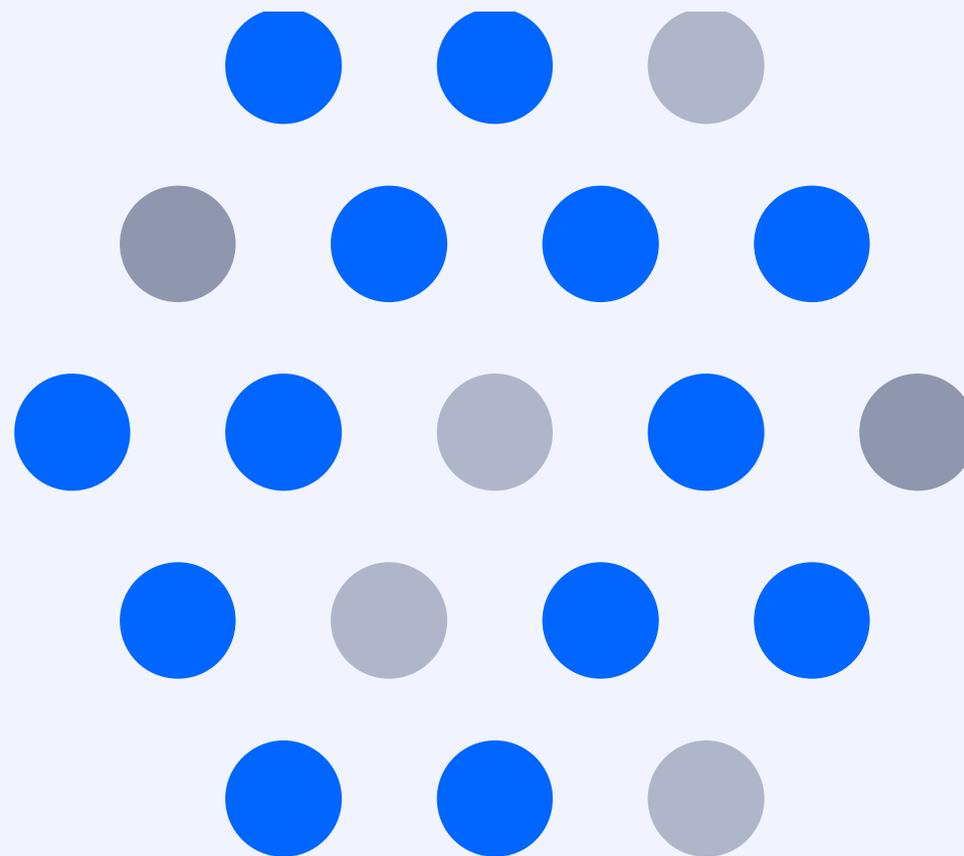
Pensar



Suavizando la brecha tecnológica

La atención biométrica en el 1004

03



¿Cómo suavizamos la brecha tecnológica?



¿Cómo suavizamos la brecha tecnológica?

El Confidencial

CAMPAÑA EN CHANGE.ORG

Moncloa y el BdE llaman a Carlos, el jubilado que denunció la exclusión financiera a los mayores

Carlos San Juan se emocionó cuando el pasado 20 de enero conoció la noticia de que el Gobierno urgía a los bancos a garantizar la inclusión financiera de los mayores



El anciano valenciano de 78 años que ha recogido cerca de 165.000 firmas por la "humanización" de la atención en las oficinas bancarias, Carlos San Juan. (EFE/Kai Försterling)



¿Cómo suavizamos la brecha tecnológica?

EL PAÍS

Economía

MERCADOS · VIVIENDA · FORMACION · MIS DERECHOS · NEGOCIOS · CINCO DIAS · RETINA · ULTIMAS NOTICIAS

BANCOS >

La banca se compromete a impulsar las medidas para garantizar la atención a los mayores antes de septiembre

Las patronales firman este lunes la ampliación del protocolo con un paquete de medidas que cuenta con el visto bueno del Gobierno y el Banco de España

PORTADA | ECONOMÍA | CONSUMO

La brecha digital no es solo bancaria: menos del 10% de los mayores sabe concertar una cita médica 'online'



Rebeca Gimeno
09/02/2022 · 03:00h.



Servicios de internet utilizados por los mayores

■ Banca electrónica ■ Concertar una cita médica a través de una web o una app

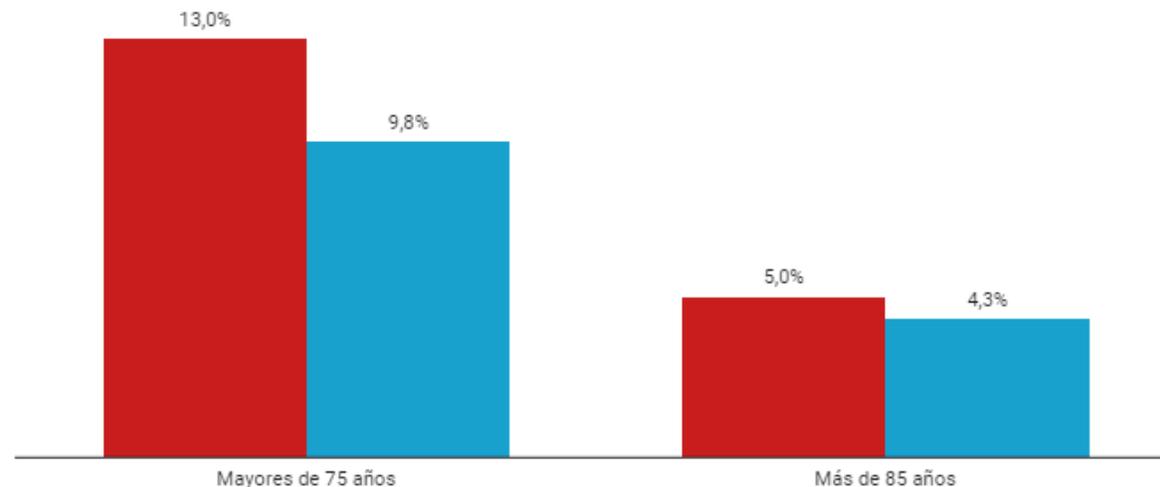


Gráfico: NIUS · Fuente: INE · Creado con Datawrapper



La Inteligencia Artificial al rescate: Biometría de la voz en el 1004

20%

Población Mayores de 65 años.
Urge atención prioritaria

Marzo
2020

Tratamos de solucionar el
problema mediante IVR de tonos



Solución: Verificamos la edad a
través de la Biometría de la voz con
tecnología Nuance

2.500

Set de audios con metadatos para
el entrenamiento del modelo

90-95%

Eficacia en la detección de Edad y
Género



Movistar concede prioridad a 5,7 millones de llamadas de mayores con la ayuda de la inteligencia artificial

- Reconocen la voz de los clientes seniors para agilizar las consultas
- Las 'máquinas' solo se utilizan en el proceso inicial de consultas



Un usuario de telefonía fija mayor de 65 años.

Reconocimiento de voz

Dicho y hecho, desde primeros de abril de 2020, cuando **una persona mayor de 65 años** llama a Movistar es atendido de forma urgente y prioritaria, tenga el servicio que tenga y sea cual sea el motivo de su llamada*. A continuación, una vez superado el filtro inicial, la atención quedaba en manos de personas, sin máquinas en el proceso.

Como novedad en el proceso, Telefónica utiliza un avanzado sistema de reconocimiento de voz **capaz de distinguir a los llamantes** por edad. Para ello, el software utiliza **herramientas de inteligencia artificial** capaces de distinguir el tono de voz de personas mayores, lo que impide que otros usuarios puedan hacerse pasar por mayores para ser atendido por un teleoperador con poco tiempo de espera.

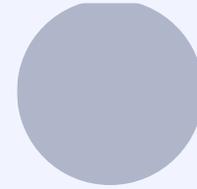
Esta filosofía de Telefónica España de atender a los mayores de forma preferente, se aplica tanto en el 1004 como en el 1002. El primero es el número gratuito de atención al cliente de Movistar, desde el que se aclara, asesora o explica a los usuarios cualquier tema relacionado con el servicio o información sobre los productos, **mientras que el número 1002**, dedicado a incidencias. El 1004 ha recibido la práctica mayoría de las llamadas de personas mayores desde el lanzamiento. No obstante, si el motivo de la llamada es una incidencia, entonces la comunicación pasa directamente a un agente del 1002 y se encamina por una ruta especial para clientes senior.



Demo AV y RPA

Solicitud de información catastral

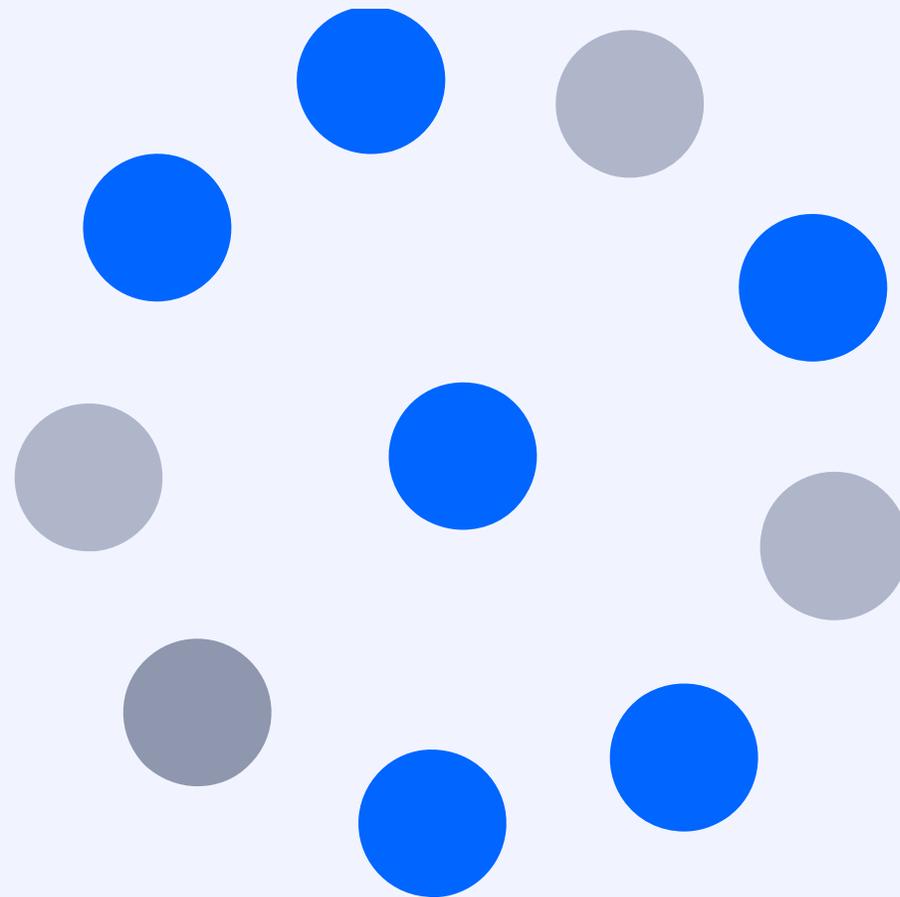
04



Mas casos de uso

Orientados a la Administración Pública

05



Casos de uso de Asistentes Virtuales para Administración Pública

Información General

- Catastro
- Cultura
- Comercio y Consumo
- Deportes
- Documentos Personales (Padrón)
- Educación
- Hacienda y Economía
- Identificación electrónica
- Igualdad
- Medio Ambiente
- Movilidad y Transportes
- Ocio
- Oposiciones y empleo
- Sanidad
- Seguridad Ciudadana
- Servicios Sociales
- Urbanismo y Vivienda



Información personalizada, gestiones y trámites

- Alta, consulta del estado y reiteración de incidencias en servicios públicos
- Cita Previa para Oficinas Municipales y/o Servicios
- Comercio e Información al Consumidor
- Multas y sanciones de tráfico
- Consultas al Padrón Municipal de Habitantes y Censo electoral; altas, bajas y modificaciones.
- Alquiler de servicios públicos (instalaciones deportivas, centros culturales, etc.)
- Servicio de Estacionamiento Regulado
- Servicio de Teleasistencia
- Gestión de Tributos Municipales, pago de tasas.
- Urbanismo
- Licencia de obra menor
- Gestión de la movilidad. Solicitud de control de accesos.



¿Qué ganamos con la Automatización Inteligente?



En resumen:

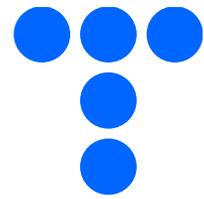
Ofrecer un **mejor servicio**, de mayor **calidad** y con mejores tiempos de **atención al ciudadano**. Sin perjuicio para el empleado público, descargándole del trabajo de **bajo valor**.

Además logramos poner los servicios públicos al alcance de **todos**, en cualquier momento y desde cualquier lugar.



Want to *find out* more?

telefonica.com/mwc



Telefónica