



060: el poder la inteligencia artificial en la mejora de los servicios al ciudadano

Estrategia de aplicaciones propietarias en servicios críticos de la administración pública

**Cliente:**

Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

**Industria:**

Administración pública.

**Volumen:**

1.000.000 de llamadas mensuales.

Desafíos

- Migración de toda la plataforma tecnológica a sistemas propietarios.
- Incrementos de demanda inesperados.
- Naturalidad en el servicio y las conversaciones.
- Automatización de trámites manteniendo la satisfacción.
- Proporcionar nuevas funcionalidades para el crecimiento del servicio.
- Creación de una solución robusta, flexible, escalable y segura.

Solución Alisys

- Desarrollo de sistemas de inteligencia artificial para la automatización de procesos mediante entendimiento, clasificación y procesamiento del lenguaje natural y migración de todos los sistemas y aplicaciones a un entorno propietario de la administración pública.
- 75% de llamadas autogestionadas.

Un caso de éxito de Alisys y Vodafone



► Retos en la transformación digital del teléfono de atención al ciudadano de la Administración General del Estado.

El teléfono 060, proporciona información administrativa general sobre los servicios públicos y trámites de la Administración General del Estado.

La visión que la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Gobierno de España, tenía sobre el 060 era la de un servicio excelente, fluido y que proporcionara la información adecuada en el momento adecuado al mayor número posible de ciudadanos que la solicitaran en el menor tiempo posible.

Desafío:
**Un servicio excelente,
fluido, que proporciona
y en el momento adecuado
con volúmenes de
llamadas de
1.000.000 /mes**

Además, consciente de la importancia del servicio proporcionado y del impacto que el buen funcionamiento, disponibilidad y seguridad de este tiene para millones de personas en España, el Ministerio y el Gobierno quería blindar las tecnologías por medio de infraestructuras y aplicaciones propietarias de la administración.

Si tenemos en cuenta que en los últimos 10 años las llamadas al 060 se han multiplicado por seis, pasando de 2,2 millones en 2011 a 13,2 millones en 2021, es evidente el incremento de demanda por parte de la ciudadanía de este tipo de servicios telemáticos.

El reto al que se enfrentaba la administración pública en el caso del número 060 era ambicioso. El incremento de llamadas, sumado a la mayor complejidad de los trámites a realizar y el aumento de servicios a introducir en esta línea de atención, implicaba un nivel de exigencia mayor a la plataforma y nuevas tecnologías que permitieran el continuo crecimiento y mejora del servicio.



► La inteligencia artificial como solución al reto de la satisfacción y los altos niveles de demanda.

Sistema de pregunta abierta y Red Telefónica Inteligente Avanzada:

Como primer punto de contacto entre el 060 y el ciudadano, Alisys desarrollo, en colaboración con la Universidad de Oviedo, un sistema a medida de Pregunta Abierta pasado en sistemas de procesamiento del lenguaje natural para clasificar las llamadas permitiendo que las personas solicitaran la información en lenguaje natural. El sistema alcanza niveles de acierto en la clasificación de las intenciones de los usuarios de hasta el 96% lo cual permite desterrar sistemas de menús interactivos e IVRs de voz.



96%
de éxito en la
clasificación de
llamadas
mediante IA

El sistema clasifica la llamada de forma automática y resuelve el problema o, en caso de peticiones complejas, deriva la llamada a un agente especializado. Se reducen, por tanto, los tiempos de espera, se eliminan las barreras al naturalizar el servicio, se ofrece una atención 24x7, al tiempo que se optimizan los costes y se mejoran los principales indicadores de la calidad del servicio.

A partir de esta primera clasificación, se despliega una solución combinada de red telefónica inteligente avanzada y contact center que permite a la administración diseñar árboles y automatizar colas de llamadas, desvíos y menús de automatización de trámites que se adaptan a la disponibilidad de los agentes, los horarios de atención en el caso de que sea necesario trasladar la llamada al agente. Pero no solo eso, la solución se comunica con los sistemas y bases de datos de diferentes ministerios y organismos pudiendo automatizar algunos de los trámites más importantes en su totalidad, como puede ser la reserva de cita para la renovación del DNI, entre otros muchos.

Nuevos canales y modelos de realización de trámites para una mejor experiencia y un servicio más completo:

Además de dar respuesta a volúmenes de llamadas incrementales, la visión del 060 es la de mejorar el servicio ampliando los canales y la naturaleza de los trámites que pone a disposición de la ciudadanía. En este sentido, Alisys ha proporcionado a la administración nuevos sistemas que permiten una omnicanalidad real en el servicio.

Se incorpora el envío de un SMS al móvil del ciudadano tras la llamada que resume la información proporcionada, enriqueciendo el mensaje mediante información adicional como enlaces para descargar aplicaciones o donde consultar información adicional sobre el tema por el que realizó la llamada. Esta funcionalidad refuerza la información compartida y resuelve la problemática de que el ciudadano vuelva a llamar porque no escuchará bien la info dada por voz, u olvidará la respuesta.

La Administración no solo busca crear canales de conversación fluida, directa y rápida en conversaciones telefónicas sino que quiere incorporar estas tecnologías también a su servicio con canales de comunicación más directos y conocidos por los usuarios como WhatsApp, correo electrónico, web Chat, Telegram, Twitter o Facebook Messenger, entre otros. Alisys ha proporcionado las tecnologías necesarias que permitirán al 060 introducir un número cada vez mayor de canales de atención.

Además, el 060 cuenta con un chatbot desarrollado por Alisys que permite dar respuesta 24x7 a algunos de los temas fácilmente automatizables, como la carpeta ciudadana o la solicitud de certificados de antecedentes penales, entre otros.

Datos del servicio



13 millones
de llamadas en 2021



Disponibilidad
24x7x365



+25
Servicios integrados



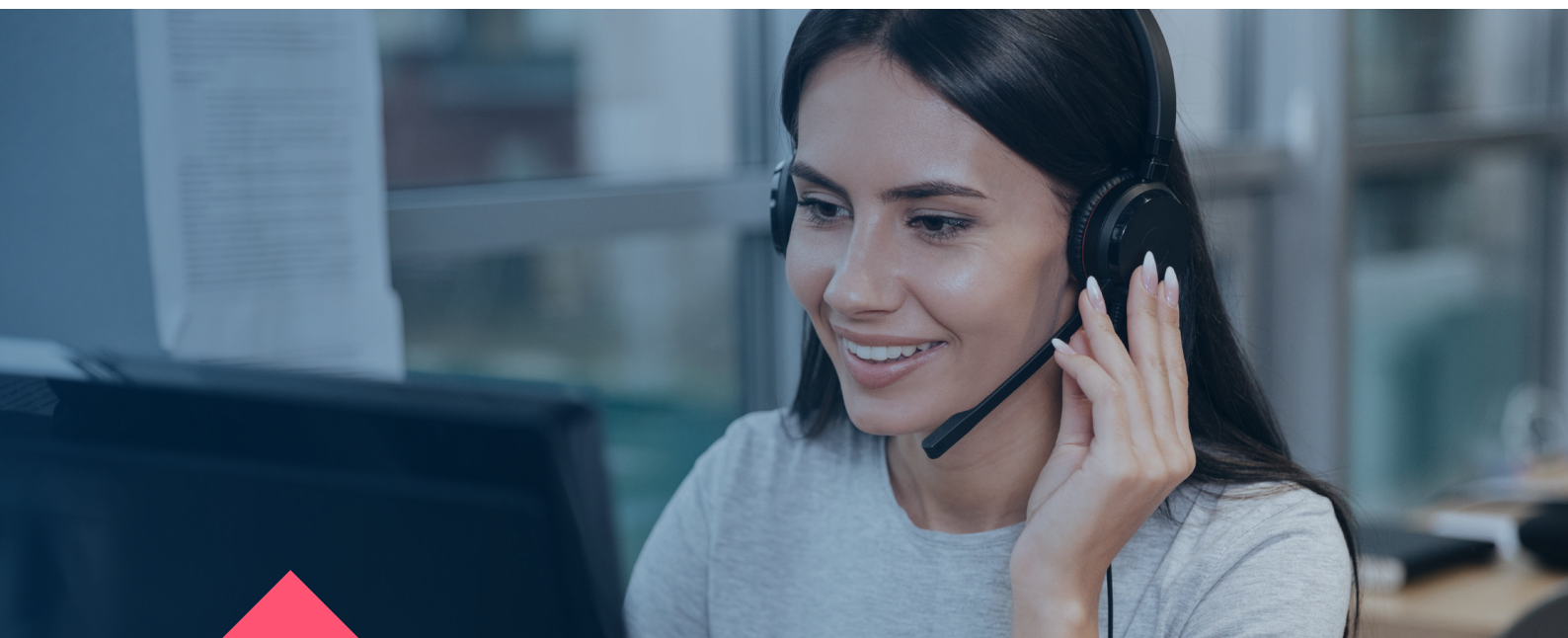
+130
Trámites disponibles

Otro de los aspectos evolutivos contemplados por la administración con el objetivo de ampliar su catálogo de servicios es pasa por ofrecer alternativas de pagos de tasas y otros cobros a través de distintos canales. Si hasta ahora para realizar un pago a la administración la única alternativa era presencial o acudiendo a una entidad bancaria, con el servicio omnicanal los ciudadanos podrán realizar los pagos recibiendo un SMS en su teléfono, con un enlace de pago a través del correo electrónico o pagar a través del teléfono con una llamada. Esta opción de pagos omnicanal está también disponible para el servicio de información del la Administración General del Estado, 060.

Hacia una Administración propietaria del ecosistema de aplicaciones esenciales para su funcionamiento:

Todo el proyecto de transformación digital del teléfono 060 tenía como premisa garantizar el control sobre las tecnologías y aplicaciones que daban soporte a un servicio clave como el que ofrece a los ciudadanos. Esto implicaba reconvertir todos sus aspectos, desde su migración a la infraestructura propia del organismo, en la red SARA, hasta el mantenimiento y gestión, pasando por el desarrollo de las tecnologías de red inteligente, contact center, pregunta abierta y gestión de comunicaciones omnicanal que son ahora propietarias de la administración.

El 060 es, por lo tanto un paso importante en una estrategia de las administraciones públicas europeas en general, y del Gobierno de España en particular, por hacerse propietarias de aquellas aplicaciones e infraestructuras que considera esenciales para su funcionamiento.



➤ Resultados



Los españoles disponen ahora de un servicio de información mucho más universal, accesible y seguro, y la administración dispone de un control absoluto sobre su infraestructura y sus aplicaciones lo que garantiza la flexibilidad, control y evolución futura de las funcionalidades que pone a disposición de la ciudadanía.

Gestión de
1.000.000
de llamadas
mesuales

75%
de llamadas
autogestionadas

alisys

C/ Orense 62, Espacio Utopicus,
28020 Madrid

+34 910 200 000
info@alisys.net

alisys.net
alisysrobotics.com

