



Convención Científica Internacional 2019

CIENCIA, TECNOLOGÍA Y SOCIEDAD. PERSPECTIVAS Y RETOS
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas



XVII SIMPOSIO DE INGENIERÍA ELÉCTRICA (SIE-2019)

Título

Propuesta de diseño de Centro de Contacto para Asistencia de servicios de datos en ETECSA.

Title

Implementation of the contact center platform data support services in ETECSA

Ing. Aimeé Rodríguez Boggiano, ETECSA, Cuba, aimee.rodriguez@etecsa.cu





Resumen:

Con el acelerado proceso de informatización de la sociedad y la apertura de áreas de acceso a internet en Cuba, la implementación de nuevas modalidades de servicios como NAUTA HOGAR, áreas WIFI, salas de navegación, internet en el móvil, impone la creación de un centro de contactos para brindar una asistencia de primer nivel de los distintos servicios de datos que comercializa la empresa, que se brinde con calidad y estar así más cerca de sus intereses, siendo el objetivo principal. Se emplearon los métodos: Histórico-Lógico y analítico sintético para la conformación del proyecto, el cual tiene como novedad científica, la unificación de todas las gestiones, tomar decisiones en tiempo real, lo que le permitirá adaptarse a las tendencias mediante el uso de información analítica y procesos de reingeniería interactivos. Finalmente, se buscará tener una mayor comunicación con los agentes a fin de predecir sus necesidades y comportamientos, lo que llevará a incrementar la productividad. Se realizó una búsqueda automatizada de información actual de los Centro de contacto en el mundo considerando el cuadrante mágico de Gartner y sus principales líderes, se analizaron 40 referencias bibliográficas del tema siendo *Inteligencia Interactiva* una de las principales organizaciones con estándares internacionales y publicaciones de prestigio.

Concluyo diciendo que: Este proyecto tendrá un impacto social en el desarrollo económico del país por las ventajas que ofrece la novedosa solución CIC sobre la plataforma centro de contacto, ya que impulsará la calidad de atención a los servicios de datos en el país, con la nueva era digital de estos tiempos.

Abstract: (traducción fiel al inglés del apartado resumen y mismo formato que el anterior agregando la cursiva).

With the accelerated process of computerization of the society and the opening of Internet access areas in Cuba, the implementation of new services such as NAUTA HOGAR, WIFI areas, navigation rooms, requires the creation of a contact center with all Services necessary to attend to the different data services that the company sells, that provides quality in the attention to the clients and thus be closer to their interests, being the main objective. The methods: Historical-Logical and synthetic analytical for





the conformation of the project, which has as scientific innovation, the unification of all the steps, make decisions in real time, which will allow you to adapt to the trends through the use of information Analytics and interactive reengineering processes. Finally, we will seek to have greater communication with the agents in order to predict their needs and behaviors, which will lead to increase productivity by agents. An automated search of current information of the contact centers in the world considering the magic quadrant of Gartner and its main leaders was analyzed, 40 bibliographical references of the subject being Interactive Intelligence one of the main organizations with international standards and prestigious publications.

I conclude by saying that: This project will have a social impact on the economic development of the country due to the advantages offered by the new CIC solution on the contact center platform, as it will boost the quality of care for data services in the country, with the New digital age of these times.

Palabras Clave: (no más de 6, se recomienda que no repita términos que aparezcan en el resumen. Deberán escribirse con letra inicial mayúscula cada palabra y estar separadas por punto y coma).

Centro de Contacto;

Centro Interacción Cliente;

Supervisión Tiempo Real;

Conectividad Base Datos;

Discador Predictivo.

Keywords:

Contact Center;

Customer Interaction Center;

Real Time Monitoring;

Data Base Connectivity;

Predictive Dialer





Introducción

Los centros de contacto proporcionan un servicio al cliente basado en esta era digital, administran y procesan las necesidades de comunicación de las empresas a través de múltiples medios: teléfono, email, chat en vivo, correo ordinario e interacciones sociales multimedia, las cuales son una tendencia en aumento. Es el medio para mantener una comunicación eficaz y eficiente entre clientes y empresas; haciendo uso de la tecnología disponible y de recurso humano calificado. El impacto social de los dos grandes ciclos actuales de las telecomunicaciones: Internet Banda Ancha e Internet en el móvil, y el desarrollo acelerado que ha experimentado en la última década, ha promovido la necesidad de seguir perfeccionando los servicios.

Como se muestra en la figura 1, según Frost & Sullivan, consultores de prestigio en el mercado mundial, (Publicación de Octubre 2017) los ingresos por concepto del empleo de la tecnología centro de contacto en el mercado latinoamericano irán en aumento, las principales acciones que lo confirman son las siguientes:

- ✓ En materia de tendencias, lo principal hoy es la evolución de la multicanalidad hacia la omnicanalidad (punto único de contacto).
- ✓ La fantasía de cualquier profesional de los servicios al cliente es ofrecer una respuesta incluso antes de que el cliente sepa que tiene un problema. Esta posibilidad de reaccionar con anticipación es lo que convierte el fenómeno de Internet de las cosas (por sus siglas en inglés IoT) en uno de los temas más apasionantes para la industria de los centros de contacto y la experiencia de clientes.
- ✓ Factores indispensables en una empresa dedicada a las Telecomunicaciones son lograr que los clientes sean más productivos en sus negocios a través del servicio ofrecido, maximicen recursos, reduciendo costos.

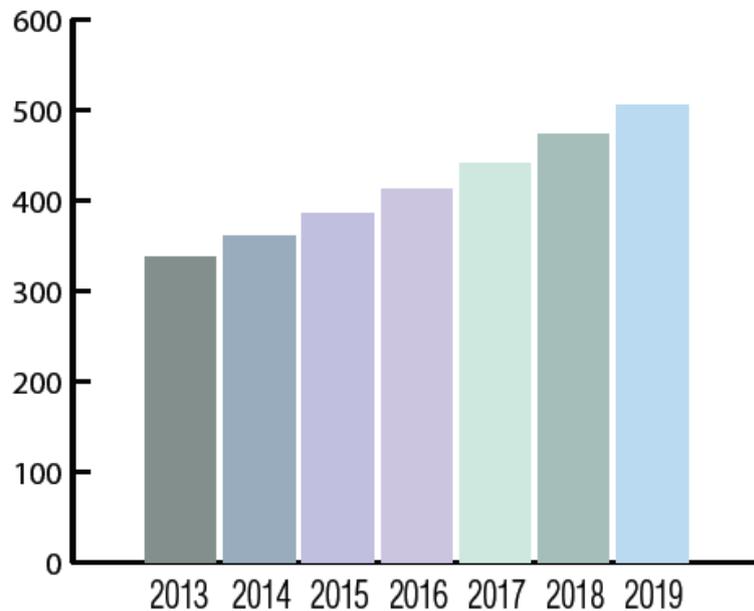


Figura No. 1 Proyección del mercado latinoamericano de tecnología para Centro de contacto, hasta 2019(En millones de dólares)

Como objetivo general se propone implementar la nueva plataforma centro de contacto en el Departamento de Servicio Asistencia a datos de la empresa ETECSA para que permita aumentar la calidad de la atención a los clientes y estar así más cerca de sus intereses. Como objetivos específicos: Describir las distintas plataformas de Centro de Contacto líderes en el mercado mundial; Diagnosticar las necesidades del departamento de servicios de asistencia a datos para realizar la correcta migración a la nueva solución CIC para los Centro de Contacto de Inteligencia Interactiva; proponer el diseño e infraestructura de la plataforma basada en la solución CIC de Inteligencia Interactiva en el departamento de Servicios de datos.

El objeto de estudio de este proyecto es el centro de contacto de inteligencia interactiva. Campo de Acción: La solución CIC con los servicios novedosos que brinda.

2. Metodología

Se emplearon los métodos histórico-lógicos y analíticos sintéticos:

- Histórico Lógico: se muestra la historia del arte de la tecnología centro de contacto en el mundo a través de los principales líderes GENESYS, AVAYA, *Interactive Intelligence*; además de mostrar las deficiencias que posee el actual



centro para dar atención a los servicios de datos por carecer de herramientas web de calidad.

- El analítico-sintético: se necesita adecuar la solución propuesta por el proveedor en el departamento de atención a usuarios, lograr la unificación de las distintas gestiones que hoy están descentralizadas en un front único y elaborar la propuesta de diseño del nuevo centro.

3. Resultados y discusión

Este proyecto tiene como novedad científica, la unificación de todas las gestiones para el tratamiento de reclamos de los servicios de datos, se podrán tomar decisiones en tiempo real, lo que le permitirá adaptarse a las tendencias mediante el uso de información analítica y procesos de reingeniería interactivos. Finalmente, se buscará tener una mayor comunicación con los agentes a fin de predecir sus necesidades y comportamientos, lo que llevará a incrementar la productividad por agente.

4. Conclusiones

Se sentaron las bases teóricas para el desarrollo de la futura tesis. Se hizo un recuento de la tecnología Centro de contacto en el mundo, la importancia que implican estas transformaciones para las empresas que deben mantenerse a la vanguardia, se abordó la necesidad de cambiar la mentalidad y enfocarse en las necesidades del cliente como razón elemental en esta nueva era de contact center en el mundo, se muestra la nueva tendencia en Latinoamérica, la importancia y el impacto social de esta tecnología en el desarrollo económico, se plantean conceptos básicos de la tecnología, se hace una descripción de la solución Centro de Interacción con el cliente de Inteligencia Interactiva, los módulos que lo conforman, y sus funcionalidades.





5. Referencias bibliográficas

1. GENESYS Modernice su centro de contacto para el engagement omnicanal. Marzo 2017.
2. GENESYS Genesys Completes Acquisition of Interactive Intelligence to Create World's Leading Omnichannel Customer Experience Solutions Company. 1 Diciembre 2016.
3. S.A, A., Frost & Sullivan reconoce a Atento con el premio Liderazgo del Mercado de Externalización de Servicios de Contact Center en México Atento, 9 Marzo 2017.
4. Rowan, R., Analytics in the Contact Center The Road to a Better and More Profitable Customer Experience in Avaya Business Communication Solutions Group 2011.
5. Web., R., Plan Estratégico y Operativo del Sector Contact Center en el Perú., in RC MAGAZINE. Marzo 1, 2010.
6. Corporation, M.N. Mitel Call Center and Customer Experience Solutions. 2010; Available from: <http://www.mitel.com/solutions/call-center-and-customer-experience-solutions>.
7. ITELECOM, Solución Basada en Interactive Intelligence, ITELECOM, Editor. Diciembre 2013.
8. GENESYS. Asegure el futuro de su contact center con Genesys SIP Communications. 2017; Available from: <http://www.genesys.com/es/platform/sip-communications>.
9. CISCO. CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM. 2005.
10. Santiago, R., INTEGRACION DE LAS COMUNICACIONES EN LA ZONA HOSPITALARIA EN LA CIUDAD DE SANTA CLARA., in Departamento de Telecomunicaciones y Electrónica 2011, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.
11. Basile, E., Gestión de Omnicanalidad: el unicornio de los contact centers, in Aldea Digital. 2 Junio 2017, Aldea Digital: www.callcenternews.com.ar.
12. Ltda, E.M., Contact Center Day 2015 trae a Chile tendencias mundiales para Centros de Contacto, in GERENCIA. 26 Octubre 2015: Grupo Editorial EMB.
13. Sullivan, F. Contact Center en América Latina Diciembre 2013.





14. Consulting, A. and C. worldwide. Hacemos mejores a las empresas implicándonos al 100% en todo. 2004 [cited 2014 21 Mayo]; Available from: <http://alfaconsulting.com/compania/>.
15. Center, T.C. Líderes de Contact Centers de Latinoamérica Analizan la Disrupción Digital 2016 [cited 2017 29 Marzo]; Available from: www.tribunacontactcenter.com.
16. Lacoste, J., Como mejorar la relación con los clientes, ed. Amuzara. junio 16,2017.
17. UNITEL. Diferencia entre Call Center y Contact Center. 2016 [cited 2017 17 Abril]; Available from: <http://unitel-tc.com>.
18. Basile, E., Manual para el Gerenciamiento Estratégico de Centros de Contacto. 2012: TecnoVoz.
19. solutions, S.N. CAFAM Centralizó su Atención a Clientes gracias a la solución Customer Interaction Center. Mayo, 2017 [cited Mayo 2017; Available from: <http://www.sixbell.cl>.
20. ITU-T, Supplement on framework based on real-time blocking lists for countering VoIP spam. 2 Septiembre 2011.
21. Spa, G.F. TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER. 2016; Available from: <https://www.fastcogroup.com/es/tecnologia-de-contact-center/>.
22. Interactive Intelligence, I., Introduction to IceLib. October 1,2015: www.ININ.com.
23. Interactive Intelligence, I., Interaction Scripter Developer's Guide, in Printable Help. September 7,2016: <https://help.inin.com/cic/desktop/printables>.
24. Interactive Intelligence, I., Interaction Client Mayo 11, 2015, Web Edition Help: <https://help.inin.com/cic>.
25. V. Bibhu, P.K.K., R. Kohli and D. Singh,. Secret key watermarking in WAV audio file in perceptual domain. in 2015 International Conference on Futuristic Trends on Computational Analysis and Knowledge Management 2015.
26. ITU-T, G.729 Coding of speech at 8 kbit/s using conjugate structure algebraic-code-excited linear prediction (CS-ACELP). Junio 2012: <https://www.itu.int/rec/T-REC-G.729>.
27. GENESYS, Cuadrante Mágico 2017 para Infraestructura de Contact Center, Global. 2017: <http://www.genesys.com/about/resources/2017-gartner-magic-quadrant-for-contact-center-infrastructure-worldwide>.