

Silice



EVA: ENTREPRISE VIRTUAL ASSISTANT DOSSIER

2017



Think Global, Play Local 

1. INTRODUCCIÓN

Pasos agigantados se están dando en temas de desarrollo tecnológico y atención al consumidor, ya que las sociedades actuales demandan cada vez más y mejores servicios de atención, con tiempos más bajos de resolución, en un ambiente en donde las principales fuentes de información y comunicación sean a través de los canales que más utilizamos.

A fin de que las personas cuenten con más tiempo de calidad para dedicar a sus familias, a sus proyectos personales, y a su salud, el internet y la tecnología móvil traen el beneficio de acercar al alcance de la mano tantos servicios como estén disponibles para un mejor aprovechamiento de los recursos. Es por ello, que hoy en día las redes sociales en Internet están tomando más fuerza, ya que se están convirtiendo en un espacio cada vez más común para que los ciudadanos interactúen con productos, marcas, organizaciones y hasta entidades públicas. Creándose así un nuevo espacio ciudadano que requiere de atención y respuestas eficientes e inmediatas.

El objeto estratégico de impulsar el uso de la solución “EVA: Enterprise Virtual Assistant”, es permitir optimizar la calidad y tiempo de respuesta que se le ofrece al ciudadano, de modo tal que el manejo eficiente e inmediato de la atención ciudadana, sea el motor para la transformación de la comunidad con identidad digital, garantizando así una mejor y más rápida atención ciudadana, lo que supone una mayor satisfacción por parte del ciudadano con el servicio prestado por la organización.

Las ciudades están cambiando, están evolucionando con un objetivo único que es mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, para lo cual es fundamental la incorporación de una herramienta que permita al ciudadano la interacción con sus marcas, organizaciones y entidades públicas; aprovechando todos los recursos de información y servicios, generando un canal de comunicación individualizado facilitando desde las respuestas automatizadas una carta de servicios óptimos e inmediatos.

2. EVA

2.1. DEFINICIÓN

El Asistente Virtual en Redes Sociales y servicios de mensajería (EVA- por sus siglas en inglés: Enterprise Virtual Assistant) se basa en la utilización de un programa de robot (denominado dentro del sector de tecnología como “bot”) dentro de las redes sociales de Facebook y Twitter y servicios de mensajería instantánea como Whatsapp, Telegram, etc.; el cual es en un sistema de inteligencia artificial que se programa para generar respuestas automatizadas de acuerdo a ciertos parámetros.

La inteligencia artificial (IA), también llamada inteligencia computacional, es la inteligencia exhibida por determinadas máquinas. Una máquina "inteligente" lleva a cabo acciones que maximizan sus posibilidades de éxito en algún objetivo o tarea. Coloquialmente el término "inteligencia artificial" se aplica cuando una máquina imita las funciones "cognitivas" que los humanos asocian con otras acciones humanas, como por ejemplo: aprender y/o resolver problemas.

EVA está facultada para resolver problemas de diversa índole; permitiéndole a la organización que lo utilice una forma más rápida de atender las necesidades de sus usuarios, pero en especial le permite una interacción más cercana y bidireccional, ya que dicha automatización le facilita a la organización estar disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, debido a que no necesita la presencia de una persona para poder darle respuesta al ciudadano.

Estas respuestas automatizadas se pueden programar para diferentes opciones, permitiendo lo siguiente:

- Brindar información general
- Realización de encuestas

- Generar el envío y/o gestión de trámites
- Realizar pagos y/o cobros
- Ofrecer servicios de diversa índole

2.2. OBJETIVOS DE EVA

- Mejorar los servicios prestados a la ciudadanía, utilizando elementos tecnológicamente más desarrollados, avanzados y sostenibles en el tiempo; para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.
- Desarrollar herramientas de acceso ciudadana, vía redes sociales y servicios de mensajería, que aseguren la participación y uso por parte de los distintos actores de la comunidad.

3. BENEFICIOS DE EVA

Ampliación del alcance de prestación del servicio y mayor agilidad por parte de la organización.

Reducción de costos operativos, por la agilidad de la prestación del servicio para la organización.

Reducción de costos de comunicación.

Garantización de la seguridad de la obtención de trámites, ya que todo se realiza a través de mensajes directos y no a través de los perfiles públicos.

Aumento de la satisfacción de los usuarios

Ahorro de tiempo y desplazamientos para los usuarios

Experiencia única para el ciudadano.

Acceso a la organización de manera ágil y sencilla.

Sentirse partícipe y siendo escuchado.

Mejora en las comunicaciones entre la organización y el usuario



Eliminación de la brecha digital, ya que la mayoría de las telefónicas a nivel mundial brindan whatsapp y algunas redes sociales de forma gratuita

Participación y acercamiento al usuario en los canales que más utiliza

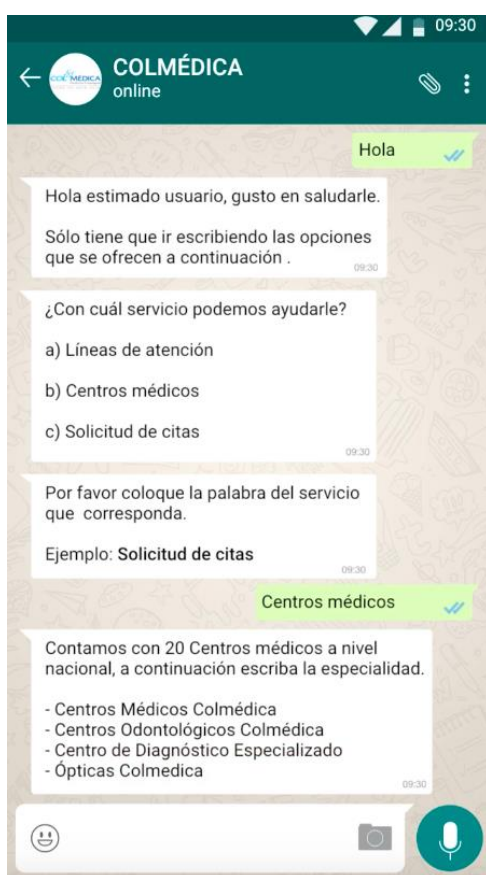
Comodidad inmediata para el usuario, ya que no tiene que gastar data, no tiene que aprender a usar el canal porque no es una app, sino es su canal de uso diario y además, no ocupa espacio adicional en su teléfono celular

4. TIPOS DE RESPUESTAS AUTOMÁTICAS

A través de las respuestas automatizadas se le brinda al usuario la opción de obtener respuestas a sus dudas u obtener diferentes tipos de trámites sin necesidad de tener que acercarse a la organización y sin tener que esperar a la disponibilidad de horarios administrativos, entre muchas otras cosas. El ciudadano con sólo colocar sus dudas o comentarios, un hashtag específico o presionar una opción determinada, podrá obtener una respuesta inmediata (aproximadamente de no más de 0,5 segundos) generando una mayor satisfacción con respecto al servicio al cliente brindado por la organización.

4.1. BRINDAR INFORMACIÓN GENERAL/ RESPUESTA A PREGUNTAS FRECUENTES

Normalmente los usuarios tienen dudas respecto a dónde se ubican las organizaciones que están buscando, cuál es el estatus de algún reclamo realizado, cuáles son los horarios de atención, etc. Y muchas veces no encuentran respuesta a estas dudas a través de la página web de la organización o simplemente no desean tener que entrar a la página web. Por lo tanto, la opción de brindarle respuesta a estas dudas a través de facebook, Whatsapp o twitter, le permite al ciudadano una opción más fácil, cercana y sobretodo rápida para responder a sus dudas.



4.2. GENERAR EL ENVÍO Y/O GESTIÓN DE TRÁMITES

Tanto en Facebook, Whatsapp como en Twitter, el usuario podrá realizar la solicitud de determinados trámites; con sólo colocar el nombre del trámite o el hashtag indicado por la organización más su número de identificación, el usuario podrá obtener un link para descargar el trámite deseado. Asimismo, si dicho trámite tiene algún costo, EVA podrá brindarle la opción de pago a través de una plataforma de pago al ciudadano, para luego entonces poder enviarle el link de su trámite.

Este bot puede estar conectado directamente al sistema de gestión de la organización (ERP) para corroborar el número de identificación del ciudadano, así como el estatus o tipo de trámite que está solicitando.



4.3. ENCUESTAS DE SERVICIO

A través de EVA se pueden realizar encuestas automatizadas en donde se le realiza una serie de preguntas con respuestas predeterminadas a los usuarios para evaluar el trabajo realizado por la organización, para hacer consultas sobre un tema específico, etc.

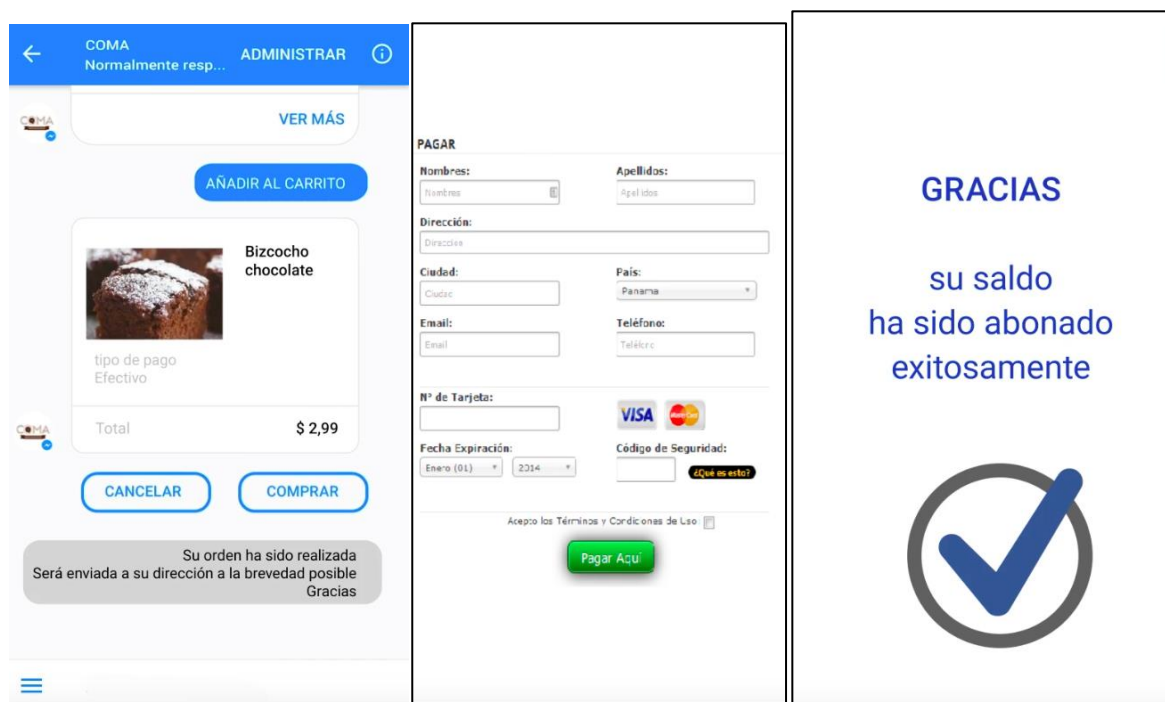
Este tipo de consultas tienen la facilidad de hacerse de acuerdo a un grupo objetivo (edad, sexo, locación o intereses) gracias a la información brindada por el mismo usuario a través de las redes.

Las encuestas a través de un Asistente Virtual como EVA, permiten acercarse al usuario de forma más directa y además de una forma más “targeteable” ya que la misma se realiza directo al público objetivo deseado.



4.4. REALIZAR PAGOS Y/O COBROS

EVA permite la adición e integración de una pasarela de pagos para poder realizar cobros respecto a diferentes trámites, donaciones, aportaciones, etc. Esta opción de respuesta automática le brinda al usuario realizar pagos directamente desde su interfaz favorita sin necesidad de tener que utilizar otra plataforma. Asimismo, la integración con la pasarela de pagos permite el desarrollo y envío de facturas digitales a través de la interfaz y la conexión directa con el ERP de la organización para hacer el registro del pago de forma automática.



4.5. OFRECER SERVICIOS DE DIVERSA ÍNDOLE

Tanto en Facebook, Whatsapp como en Twitter, la organización podrá ofrecer diferentes tipos de servicios al usuario para realizar acciones de forma más rápida. Entre los servicios que se pueden ofrecer a través de EVA, están: reservas de citas médicas, de belleza o en spas; reservas de mesas para restaurantes, realización de envíos de paquetes (delivery) para negocios o comida en el caso de restaurantes, crear listas de regalos, etc.

Esta oferta de servicios de forma directa e inmediata permite eliminar tiempos de espera innecesarios y amenta el ahorro de costos, ya que la organización no necesita tener una persona siempre presente para atender la solicitud del servicio por parte del usuario. Además la plataforma permite la conexión directa con el CRM o ERP del negocio, para así evitar la duplicidad de la información y además hacer el proceso de oferta del servicio más rápido

