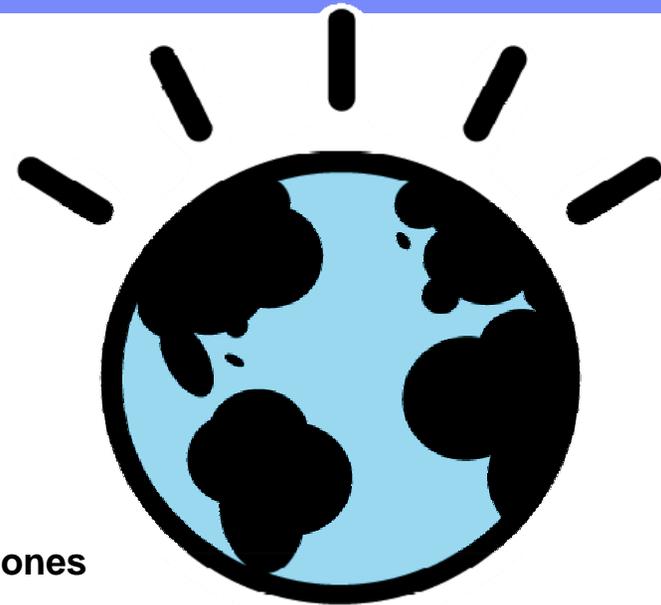


Mejora de la atención al ciudadano

Una Administración Pública más eficiente y accesible a través de diferentes canales de comunicación

Manuel Óscar Labarga,
IBM - Dirección de Servicios de Comunicaciones
España, Portugal, Grecia e Israel.

Jesús García Pérez
Avaya – Consulting System Engineer



Mayo 2009

Agenda



Smarter Communications

- Imperativos de la Administración Pública hoy
- Mejora del servicio al ciudadano
- Comunicaciones unificadas y colaboración
- Infraestructura convergente: una plataforma para proporcionar servicios compartidos

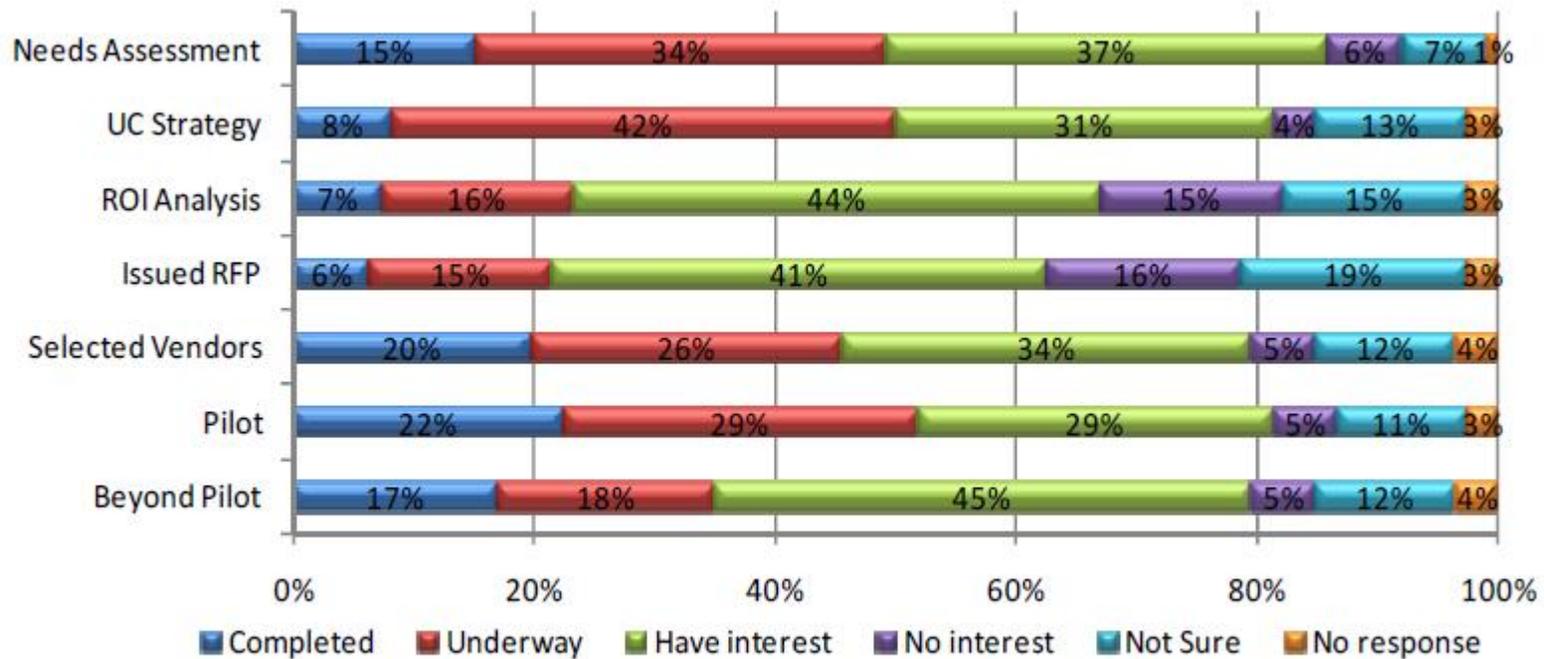


Imperativos de la Administración Pública Actual

- Mejora en la Atención al Ciudadano:
 - ▶ Administración accesible a través de cualquier canal de comunicación: Ley 11
 - ▶ Recursos al servicio de las personas con dependencias
 - ▶ Relación más ágil con el ciudadano: Integración de los sistemas de comunicación con otras aplicaciones
- Mejora de la productividad
- Ahorro de costes
 - ▶ Presiones económicas
 - ▶ Reducciones en gastos de viajes
- Protección de las inversiones realizadas
 - ▶ Proporcionar servicios compartidos entre varias entidades



Definir cuál va a ser la estrategia de comunicaciones unificadas y colaboración dentro de una corporación es esencial



Source: Wainhouse Research, July 2008



Smarter Communications

Soluciones de comunicaciones unificadas.

Visión global

.... ayudando a impulsar la innovación

VALOR DE NEGOCIO

Bajar el TCO, mejorar la flexibilidad

Redes Convergentes



Telefonía IP



Mensajería Unificada



Mejora de la efectividad y la productividad

Colaboración



Vídeo Comunicación



Mejora servicio al Ciudadano

Centros de contacto multicanal



Soluciones sectoriales



Nuevos modelos de relación entre ciudadano y Administración

INTEGRACIÓN



Smarter Communications

Soluciones de comunicaciones unificadas

Centro de Contactos multicanal.

.... ayudando a impulsar la innovación

VALOR DE NEGOCIO

Bajar el TCO, mejorar la flexibilidad

Redes Convergentes



Telefonía IP



Mensajería Unificada



Mejora de la efectividad y la productividad

Colaboración



Vídeo Comunicación



Mejora servicio Ciudadano

Centros de contacto multicanal



Soluciones verticales



Nuevos modelos de relación entre Ciudadano y Administración

INTEGRACIÓN

Centro de Contactos Multicanal

- Multicanal..... ¿qué significa?
 - Gestión de interacciones entrantes de diferentes tipos
 - Voz, video, email, chat, formulario web, VoIP, SMS, Fax,...
 - ...y gestión de interacciones salientes!!
- Consideraciones entorno a un CC Multicanal
 - ¿tengo que grabar las llamadas? (grabación)
 - ¿Cómo lo están haciendo los agentes? (calidad)
 - ¿Opinan los ciudadanos que estamos dando un buen servicio? (encuestas)
 - ¿cómo formo a los agentes? (e-learning)
 - ¿cómo gestiono el repositorio de contactos? (AIC)
 - ...

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Centro de atención



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Centro de atención

Gestión Multicanal / Enrutamiento Inteligente

- Avaya Interaction Center
- Todos los canales
 - Voz, Email, Web, Documentos
- Repositorio de contactos
- Aplicaciones de agente



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Centro de atención

Gestión Multicanal /
Enrutamiento Inteligente



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Centro de atención

WorkForce Optimization

- Grabación
- Gestión de Calidad
- WorkForce Management
- Speech Analytics
- Performance Management

Gestión Multicanal / Enrutamiento Inteligente



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Centro de atención

Gestión Multicanal /
Enrutamiento Inteligente

WorkForce Optimization



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Contactos Proactivos

- Marcación Predictiva CTI
- Marcador hardware
- Notificación automática

Centro de atención

Gestión Multicanal /
Enrutamiento Inteligente

WorkForce Optimization



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Centro de atención

Gestión Multicanal /
Enrutamiento Inteligente

WorkForce Optimization

Contactos Proactivos



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Optimización y Personalización de Servicios

- Avaya Voice Portal
- CallBack
- Encuestas
- Video
- Integraciones
- IQ

Centro de atención

Gestión Multicanal /
Enrutamiento Inteligente

WorkForce Optimization

Contactos Proactivos



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Centro de atención

Gestión Multicanal /
Enrutamiento Inteligente

WorkForce Optimization

Contactos Proactivos

Optimización y
Personalización de Servicios



IP Telephony / Infraestructura

El más completo portfolio para gestión de interacciones



Centro de atención

COMPLETO PORTFOLIO de soluciones para centros de contactos que cubren las necesidades de **ENRUTAMIENTO MULTICANAL, AUTOSERVICIO, OPTIMIZACIÓN** de la Fuerza de Trabajo.

Soluciones que proporcionan un **MEJOR SERVICIO** a los ciudadanos mientras se optimizan los **COSTES**

Gestión Multicanal /
Enrutamiento Inteligente

WorkForce Optimization

Contactos Proactivos

Optimización y
Personalización de Servicios

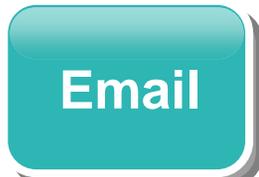
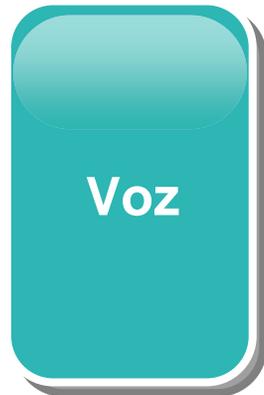


IP Telephony / Infraestructura

Gestión Multicanal



Centro de atención



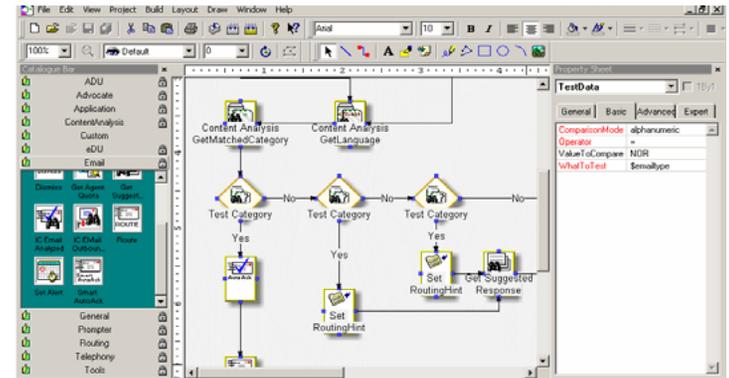
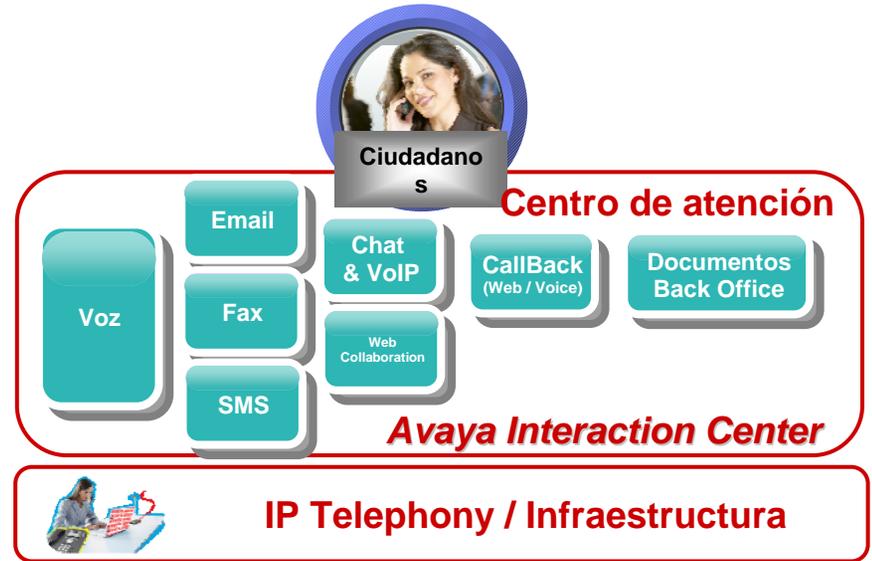
Avaya Interaction Center



IP Telephony / Infraestructura

Gestión Multicanal

- Gestión unificada de canales
 - Configuración
 - Enrutamiento
 - Priorización
 - Reporting
 - Repositorio de contactos
- Todo a través de Interfaces gráficas fáciles de usar
- Integración con sistemas corporativos
 - Acceso a información para enrutamiento / Screen-Pop
 - Aplicativo de agente

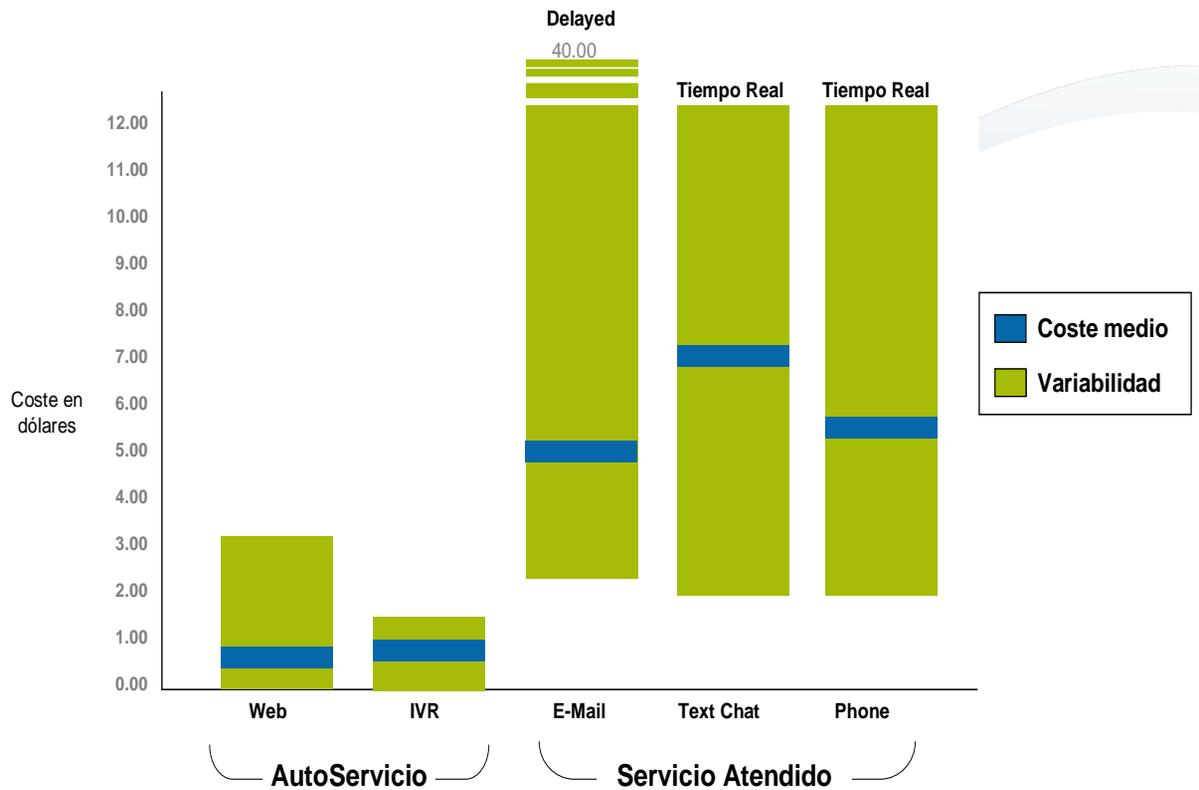


Avaya Voice Portal

- Plataforma para interacciones vocales automáticas
 - Identificación y Cualificación
 - Enrutamos la interacción al recurso más adecuado
 - ♦ Aumentamos la resolución en una llamada
 - ♦ Optimizamos los recursos
 - Autoservicio completo
 - Disponibilidad 24 x 7
 - Gestión de picos
 - Interfaz vocal amigable
 - ♦ (reconocimiento y sintetización de voz)
 - Plataforma escalable, fiable y segura basada en estándares:
 - vXML, CCXML, SIP, SMIL, MRCP, HTTPs

Los costes de atender a ciudadanos

La economía empuja a un cambio en los canales de atención



Source: Yankee Group

Callback Assist

1 Ofrece posición en cola (QPos) y tiempo estimado de espera (EWT) sin necesidad de integración CTI

2 El cliente puede elegir: **Callback Inmediato, Callback Planificado, Continúa esperando.**

3 Una vez planificada la rellamada el cliente puede desconectar con la tranquilidad de que va a ser atendido en el tiempo especificado.

4 Configurable por Servicio y por día y hora. Unos servicios pueden tener esta funcionalidad y otros no.

Porqué es importante saber lo que opinan los ciudadanos

Pregunta a las empresas:

¿Estás ofreciendo un muy buen servicio a tus clientes?

“Are you delivering a superior experience?”



Pregunta a sus clientes:

¿Estás recibiendo un muy buen servicio?

“Are you receiving a superior experience?”



Fuente: Bain & Company. Encuesta a 326 empresas y a sus clientes. Agosto 2006

Contactos Proactivos

- **Proactive Outreach** permite:
 - *Proactive* (Contactar con el ciudadano antes de que el llame),
 - *Customized* (Personalizado y relevante para el caso del ciudadano),
 - *Timely* (cuando se necesita la información),
 - *Automated* (no se requiere la participación de agentes, integrado con los sistemas corporativos),
 - *Transactional* (El ciudadano puede interactuar)
- Contactar de manera automática es buen servicio, pero que el ciudadano pueda actuar sobre la llamada es valor añadido.



Relación más ágil con el Ciudadano





Smarter Communications

Soluciones de comunicaciones unificadas. *Comunicaciones unificadas y colaboración*



¿Qué es “Comunicaciones Unificadas y Colaboración”?

IBM define **“Unified Communications and Collaboration” (UC²)** como...

- La integración de información de presencia, mensajería instantánea, correo electrónico, mensajería unificada, telefonía, web, audio y vídeo conferencia...
- ...accesible a través de un interfaz único...
- ... o disponible como un conjunto contextual de servicios que pueden ser integrados y utilizados por aplicaciones y procesos de negocio.

Objetivo:

Acelerar la agilidad del negocio reduciendo la latencia humana y de los sistemas.

Sametime: Plataforma software de la solución de Comunicaciones Unificadas y Colaboración de IBM



Accesible desde la herramienta utilizada en cada momento

Kelly Hardart/Chicago/Renovations - [started: 9:03:04 AM]

File Edit View Actions Help

Kelly Hardart
Renovations - Sales Representative
555-4545 / New York, NY, US
I am available @ Office (Sametime 7.5.1)

Sam Curman I think we really need to talk about the upcoming marketing campaign. 09:03:04 A

Kelly Hardart Good idea. What's the status on the new proposal? 09:04:58 A

Sam Curman I spoke to the guy yesterday, and he said things were a little behind... 09:05:11 A

Kelly Hardart Hmm. Can we continue this conversation by phone? 09:06:27 A

Hang Up

Participants (2)

Moderator: Sam Curman

Kelly Hardart Connected

Sam Curman Connected

Send

Accesible desde la herramienta utilizada en cada momento

The screenshot displays the IBM Lotus Notes Mail interface. The window title is "Mail - Inbox - IBM Lotus Notes". The menu bar includes "File", "Edit", "View", "Create", "Actions", "Tools", "Window", and "Help". The toolbar contains various icons for actions like "Open", "Print", "Reply", etc. The left sidebar shows the "Samantha Daryn on local" mailbox structure, including "Inbox (661)", "Drafts", "Sent", "Follow Up", "All Documents", "Junk", "Trash", "Chat History", "Views", "Folders" (Strategy, Personal), "Archive", "Tools", and "Other Mail".

The main pane shows an email list with columns for "Sender", "Subject", "Date", and "Size". The selected email is from "Ted Amadou" with the subject "Re: Cross-sell opportunity", dated "11/10/2008 03:47 PM" and "14 KB".

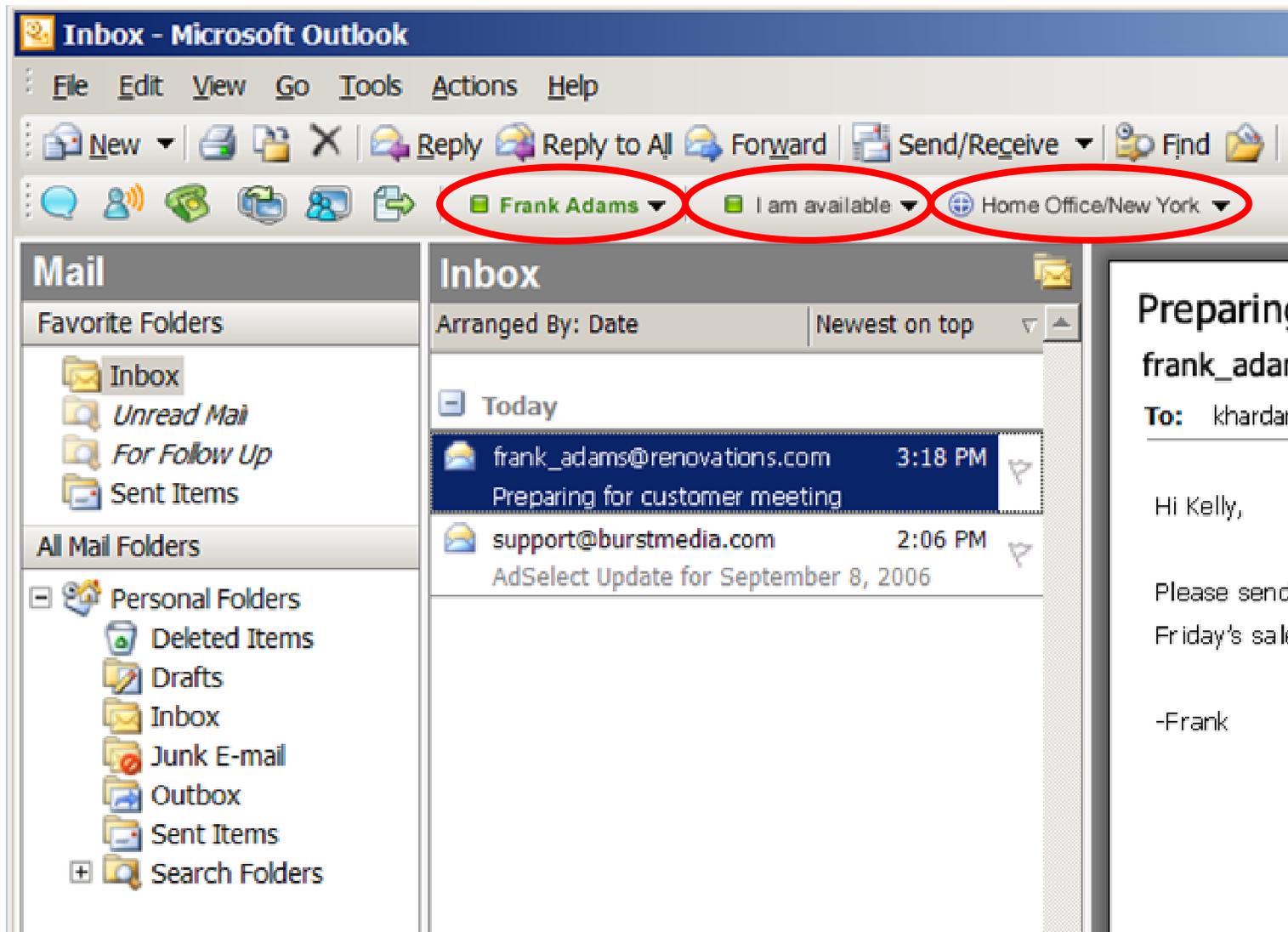
The right sidebar contains "Activities", "Feeds", "Marketing Team (11/11)", and "Sales Team (12/15)". The "Marketing Team" list includes: Monifa Shani, Sam Curman, George Bandini, Kelly Hardart, Allie Singh, Betty Zechman, Jasmine Haj, Heather Reeds, Mike Morrison, Kristin MacGyver, and Amadou Alain.

The "Sales Team" list includes: Larry Moriarty, Paula Starky, Thom Frankel, Heather Reeds, and Gail Chao.

The selected email content shows the subject "Re: Cross-sell Opportunity" and the sender "Ted Amadou to: Renata Matthesen". The "Cc:" field lists "Amy Blank, Gail Chao". The body text reads: "Renata, Sam, heads the team in Chicago and just sent me this data on a new sales opportunit review the growth data by county:".

A contact card for "Sam Curman" is displayed over the email content. It includes a photo, name, title "Manager - Renovations", phone number "847-555-8869 - Chicago, IL, USA", and address "I am available @ Building 5", "sam_curman@renovations.com", "555-1222 / 1-555-222-4443", "10 Tech Center Ave", "Technology Park", "Chicago, IL 60601", and "United States".

Accesible desde la herramienta utilizada en cada momento



Accesible desde la herramienta utilizada en cada momento

The screenshot displays the Sametime Meeting Room interface for a meeting titled "My Meeting". The window title is "Sametime Meeting Room - My Meeting". The menu bar includes "Conference", "Edit", "View", "Tools", and "Help". The toolbar contains icons for "Stop Presenting", "Add Slides", "Set Permissions", "Switch Moderator", "Fit to Screen", "Maximize", and "Meeting Information".

The interface is divided into several sections:

- Participants (8):** Lists participants: Dan Misawa (Moderator), Monifa Shani, Kelly Hardart, Sam Curman, Rebecca Gestner, Misha Tompkin, Mike Morrison, and Gail Chao. It also shows "0 Hands Raised" and "I am active".
- Web Pages:** A section for sharing web pages, with a "New Web page" input field containing "http://", and two example URLs: "http://www.renovations.com" and "http://www.renovations/legal.com".
- Group Chat:** A chat window showing a conversation between Kelly Hardart and Dan Misawa. Kelly Hardart asks for a link to a document, and Dan Misawa responds with "Sure. Where should I send it?".
- Whiteboard:** The main presentation area, currently displaying a slide titled "Agenda" with the following items:
 - Status update
 - Plans for upcoming presentations
 - Discuss latest news from BigCo
 - Action Items for next week

The status bar at the bottom indicates "Connected" and "Remaining meeting time: 55 minutes".

Accesible desde la herramienta utilizada en cada momento

The screenshot displays a user profile for Jasmine Haj on a web application. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'Profiles Home', 'My Profile', and 'Edit My Profile'. The profile header shows a photo of Jasmine Haj, her name, and her title as a Technical Specialist. Below this, there is a 'Contact information' section with details such as building, floor, office, and phone numbers. A central activity feed shows a post from Jasmine Haj stating she is just getting back from a vacation to Belize. The right-hand sidebar contains several widgets, including 'Report to chain', 'Colleagues', and 'My Links'. A 'Local Time' widget shows 5:54 AM. A 'Send email' and 'Download vCard' button is visible near the contact information.

Navigation: Lotus Connections | Home | Profiles | Communities | Blogs | Dogear | Activities | Wikis | Files | Jasmine Haj | Help | Log Out

Profile Tabs: Profiles Home | My Profile | Edit My Profile

Search: Name (First Last)

Local Time: 5:54 AM

Report to chain: Dennis Michaels, Lucile Suarez, Jasmine Haj

Colleagues: Dennis Michaels, Samantha Daryn, Dan Inouye, Minh Li, Frank Adams, Heather Reeds

My Links: My Facebook, Flickr Photos, LinkedIn

Background: BS - UC Berkeley College of Engineering, MS - Georgia Tech College of Architecture and Industrial Design

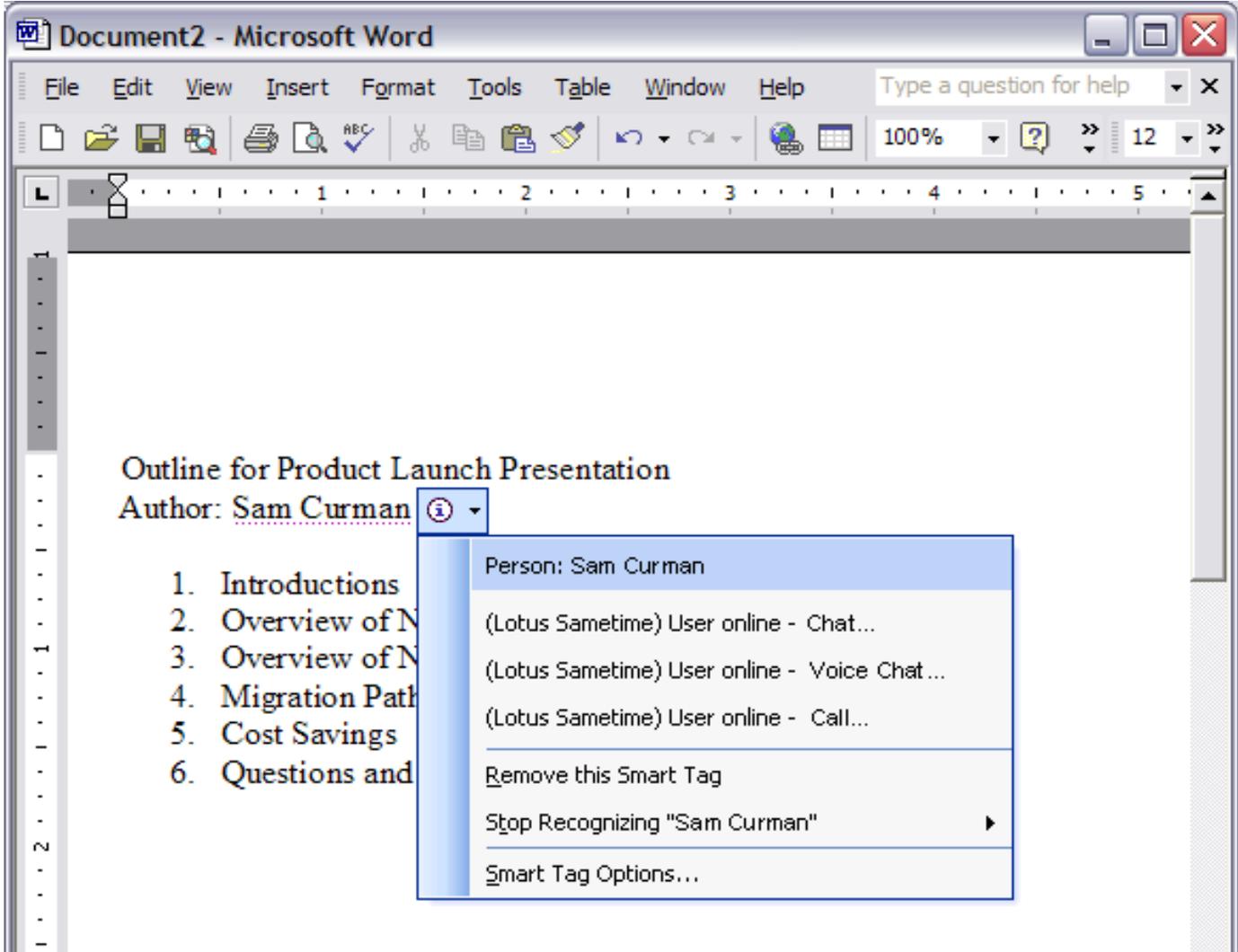
About Me: I have 8 years of experience in product development and design. I have a bachelor's degree engineering and a master's in industrial design, and I am an active participant in the Centre for Sustainable Design. I create and execute design solutions towards problems of engineering, marketing, brand development and sales.

The Buzz: Write something...

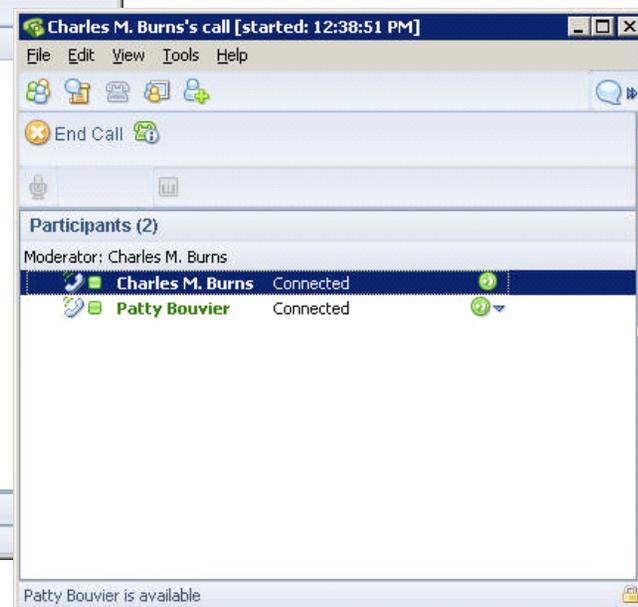
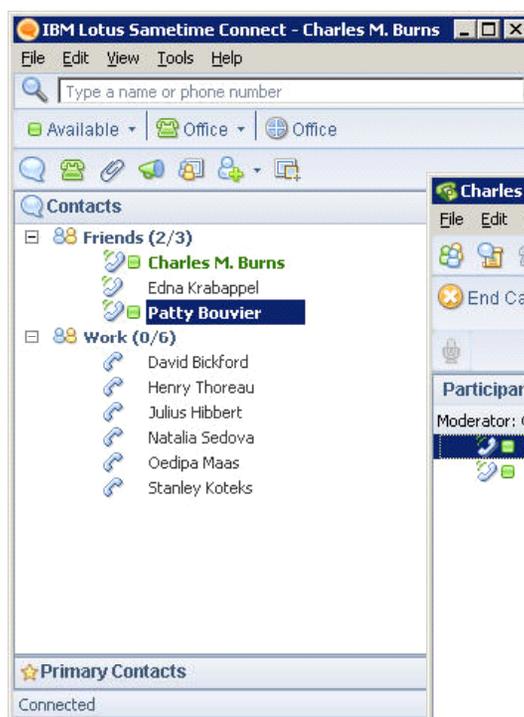
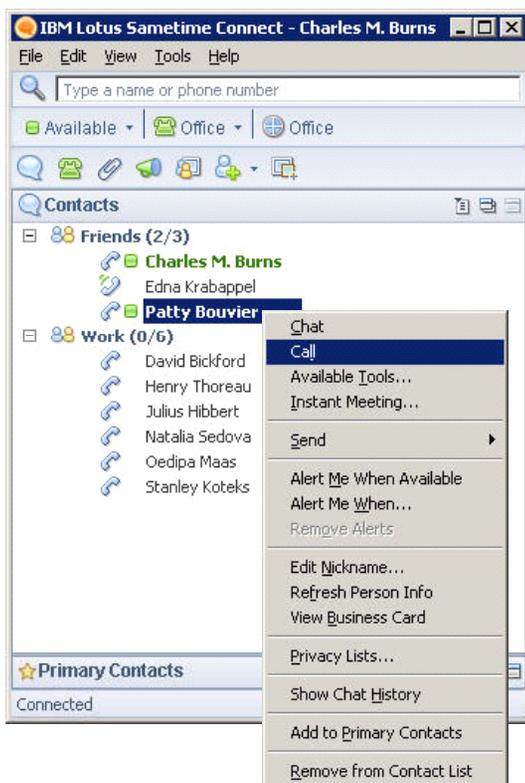
Activity Feed:

- Jasmine Haj is Just getting back from a vacation to Belize. Mon Dec 15 14:14:59 EST 2008
- Jasmine Haj wrote on Mon Dec 15 10:43:23 EST 2008: Great thanks! Now I'm back for the rush.
- Frank Adams wrote on Mon Dec 15 09:29:11 EST 2008: Hey Jasmine. How was your vacation?

Accesible desde la herramienta utilizada en cada momento



Sametime: Integración con fabricantes de telefonía



AVAYA

CISCO

Alcatel-Lucent

SIEMENS

NORTEL NETWORKS

3COM

Sametime: Sametime Unified Telephony



Sametime: Sametime Unified Telephony video



Explicación y audio: Susana del Pozo, Especialista en Comunicaciones IP
Contacto: susana.delpozo@es.ibm.com

Reconocimiento de la industria



Product of the Year

– UC Magazine, 1Q 2008



**IBM Lotus Sametime – 2008
North American Enterprise
Product of the Year**



**“Compared to Microsoft,
IBM has a more open
approach to UC and
doesn't have plans to
develop its own IP
Telephony platform.”**

– Ovum, Role of Mobility in Unified Communications, Sept 2008

Gartner

**Leadership Quadrant
“Gartner Magic Quadrant
for Unified Communications”**

– September 2008



Most used Enterprise IM solution

– Osterman Research, “Presence, IM and Real-Time Communication Trends 2008-2011” Sept 2008

“Sametime es la plataforma de comunicaciones unificadas y colaboración líder en el mercado empresarial”

30% más

de clientes en el último año

60% nuevas ventas

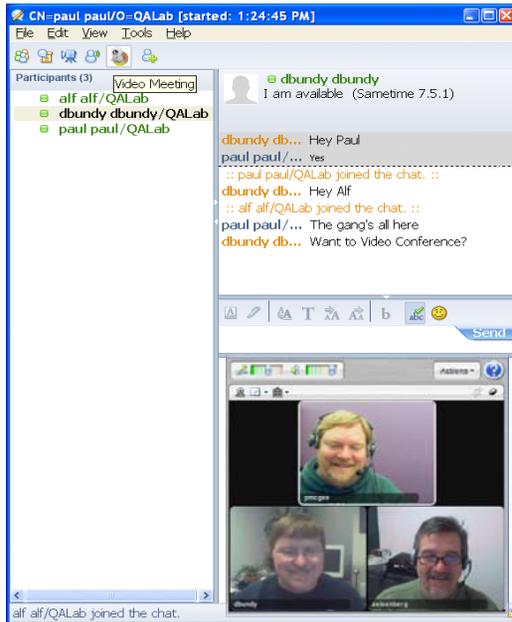
Lotus Sametime®

Advanced

1/3 sobre

Outlook/Exchange

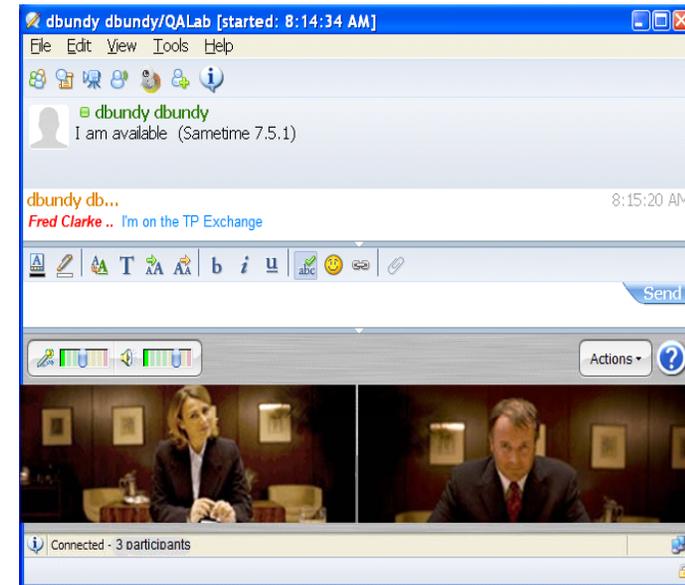
Integración de videoconferencia en el puesto de trabajo



Videconferencia ad-hoc



Sesiones planificadas

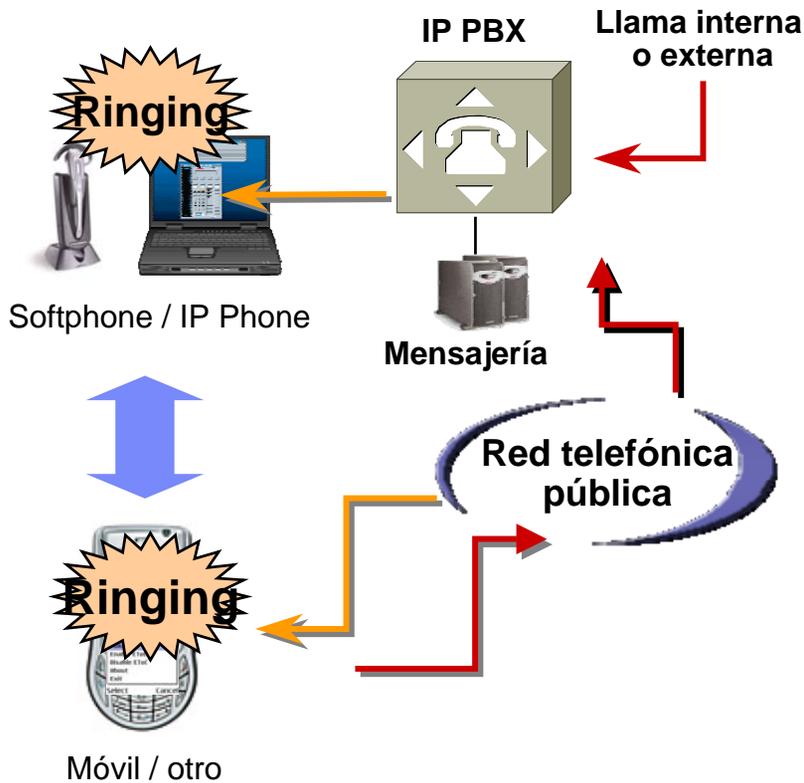


Integración con telepresencia

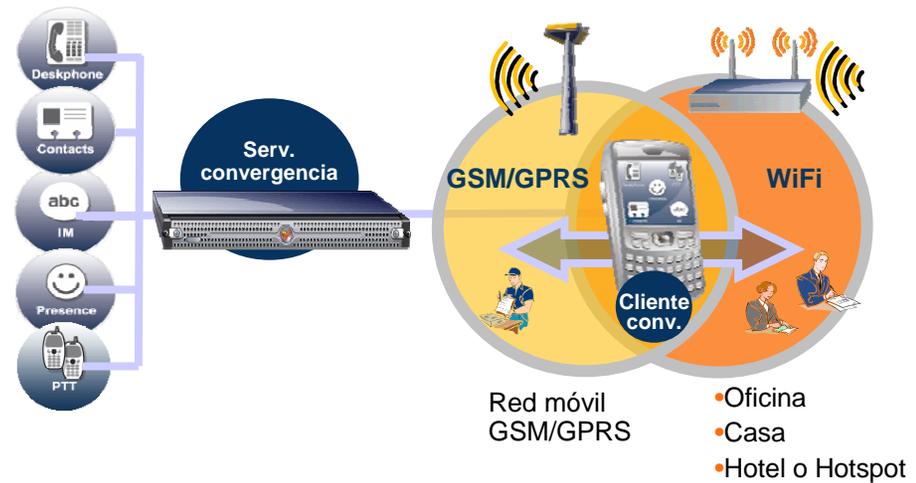


Extensión de las soluciones de comunicaciones unificadas y colaboración al entorno móvil

Convergencia fijo-móvil: número único



Independiente del terminal



Teléfonos duales WiFi-GSM

Extensión de las soluciones de comunicaciones unificadas y colaboración al entorno móvil

Lotus Sametime para clientes móvil

- Blackberry
- Windows Mobile
- Nokia y Sony Ericsson (Symbian)
- iPhone





Smarter Communications

Soluciones de comunicaciones unificadas

Redes convergentes de datos, voz y video

.... ayudando a impulsar la innovación

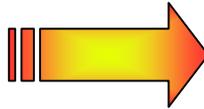


Soluciones de comunicaciones unificadas

Redes convergentes de datos, voz y video

Entorno tradicional de comunicaciones

- Centralitas telefónicas obsoletas
- Planes de expansión o de traslado a una nueva sede
- Dificultad para contratar a personal especializado en gestionar la complejidad de redes separadas de voz y datos



Soluciones de Telefonía IP

- Sistemas de telefonía centralizado
-> fácil expansión a sedes remotas
- Migración progresiva que permite rentabilizar las inversiones realizadas
- Soluciones basadas en Estándares

Optimización de costes

- Reducción de los costes en la administración
- Reducción de costes asociados a llamadas de telefonía



Ahorro de costes con Telefonía IP

- Administración más sencilla:
Move, Add and Changes
- Las soluciones de telefonía IP permite el ahorro de costes de llamadas a larga distancia

Principios en que se basa Avaya AURA

Avaya Aura™



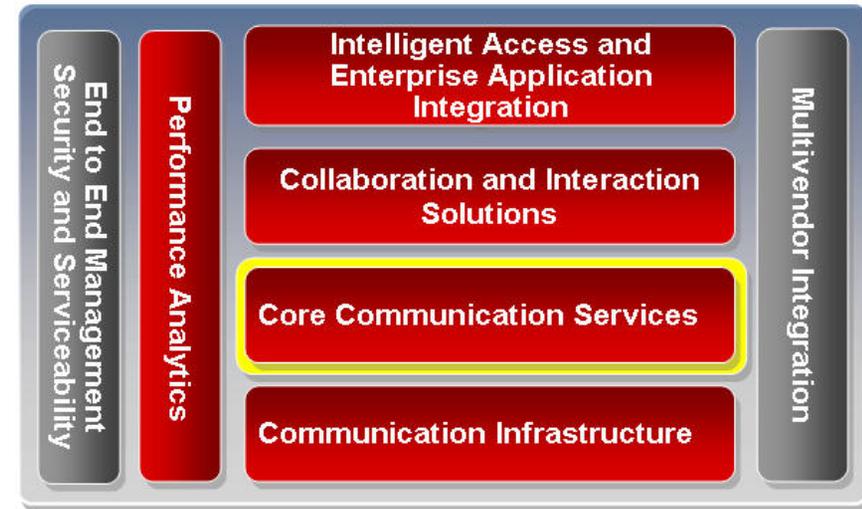
- Reducir costes de Infraestructura
- Proporcionar agilidad de servicio
- Mejorar la atención

Avaya Aura en la Arquitectura de Referencia



Arquitectura Única de Avaya para las comunicaciones

- **Core communications services** proporcionan servicios para unas comunicaciones unificadas y soluciones para centros de contacto innovadoras
- **Evolutionary** – continuando con todas las capacidades actuales permitiendo cambios incrementales



- **Revolutionary** – mediante una arquitectura SIP flexible que conecta usuarios, aplicaciones y sistemas en toda la empresa
- **Open** – Integrando sistemas y aplicaciones multi-proveedor, tanto nuevos como “legacy”, permitiendo un ahorro de costes inmediato mientras se dispone de una mayor agilidad en el negocio

Avaya Aura Core Communication Services



Avaya one-X[®]
Todo sobre
comunicaciones



Communication
Manager

Application
Enablement

Presence

System
Manager

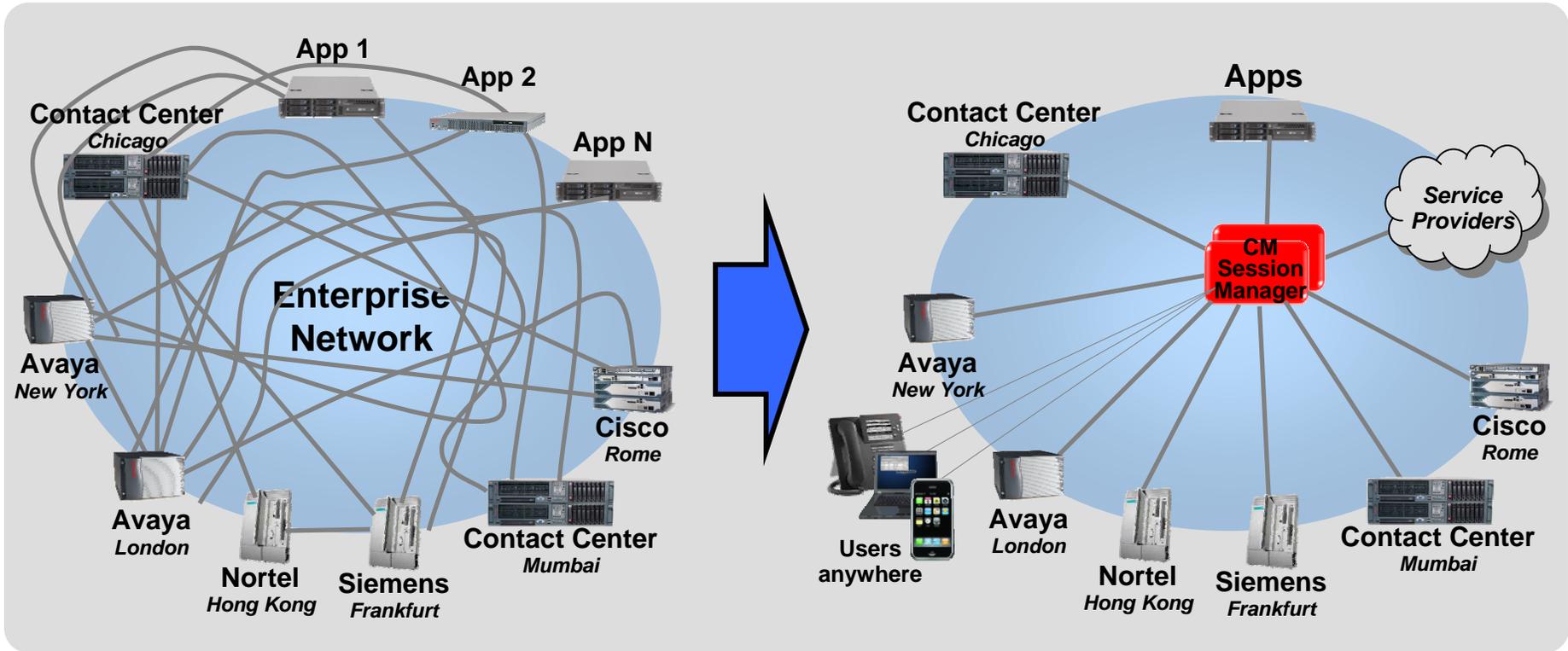
Session Manager

Avaya Aura[™]

- ▶ Base de una solución altamente escalable de voz y vídeo
- ▶ **SIP + Presence + Web Services**
- ▶ Integración abierta multi-proveedor
- ▶ Para entornos grandes y medianos
- ▶ Single-site, branches, multi-site

- ▶ Fácil de comprar, instalar y gestionar de manera centralizada
- ▶ Camino de evolución protegiendo las inversiones existentes
- ▶ Revolución a la hora de implementar nuevas aplicaciones y hacerlas disponibles para toda la empresa

Simplificación de la arquitectura de comunicaciones



Conectar a los usuarios, aplicaciones y sistemas empresariales de una manera flexible

Nueva Aproximación para CC

Intelligent Customer Routing

Customer Benefits



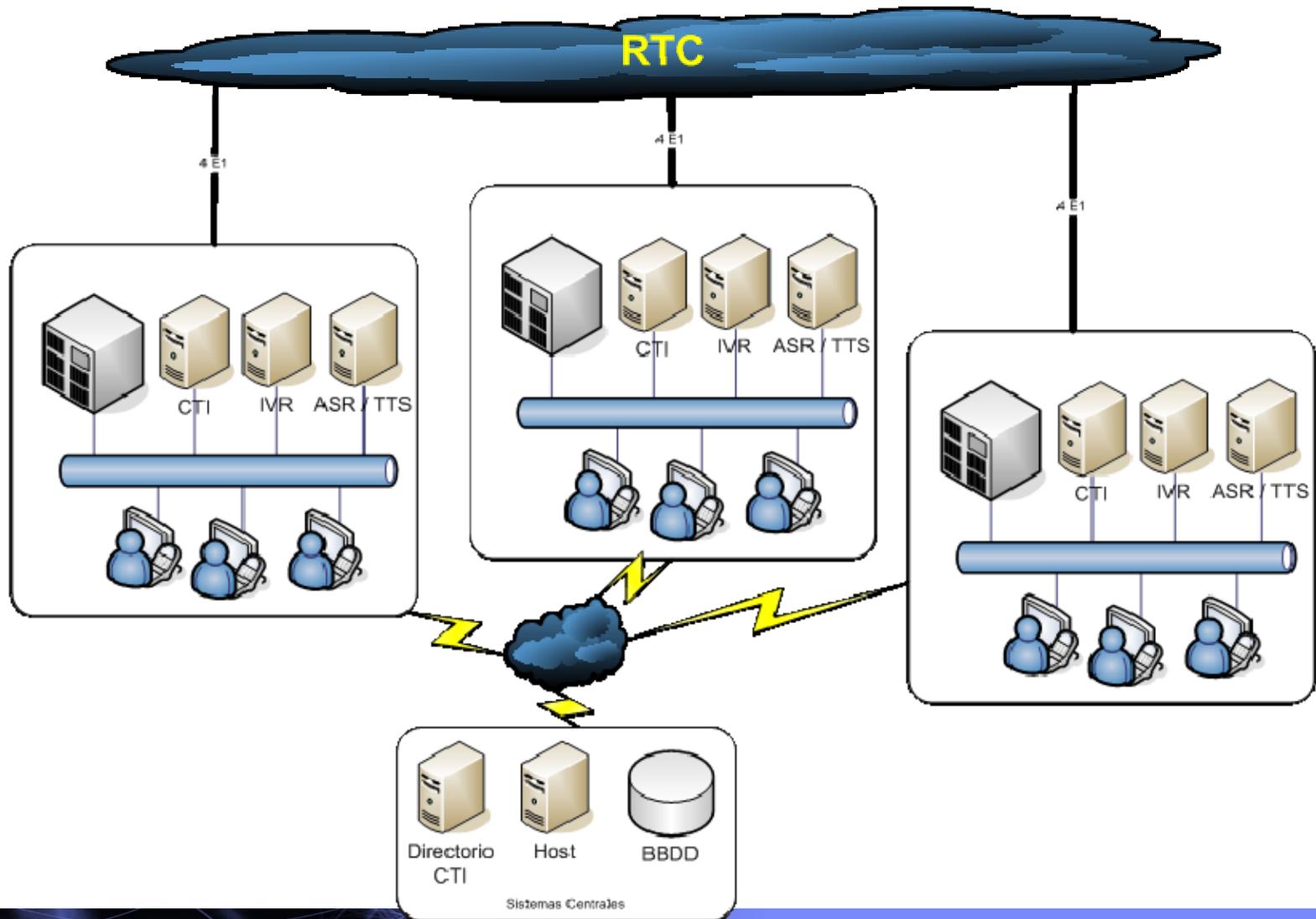
Mejorar la experiencia del ciudadano

- Imagen consistente en todas partes
- Autoservicio de voz y video
- Incrementar el ratio de FCR
- Acceso al conocimiento adecuado

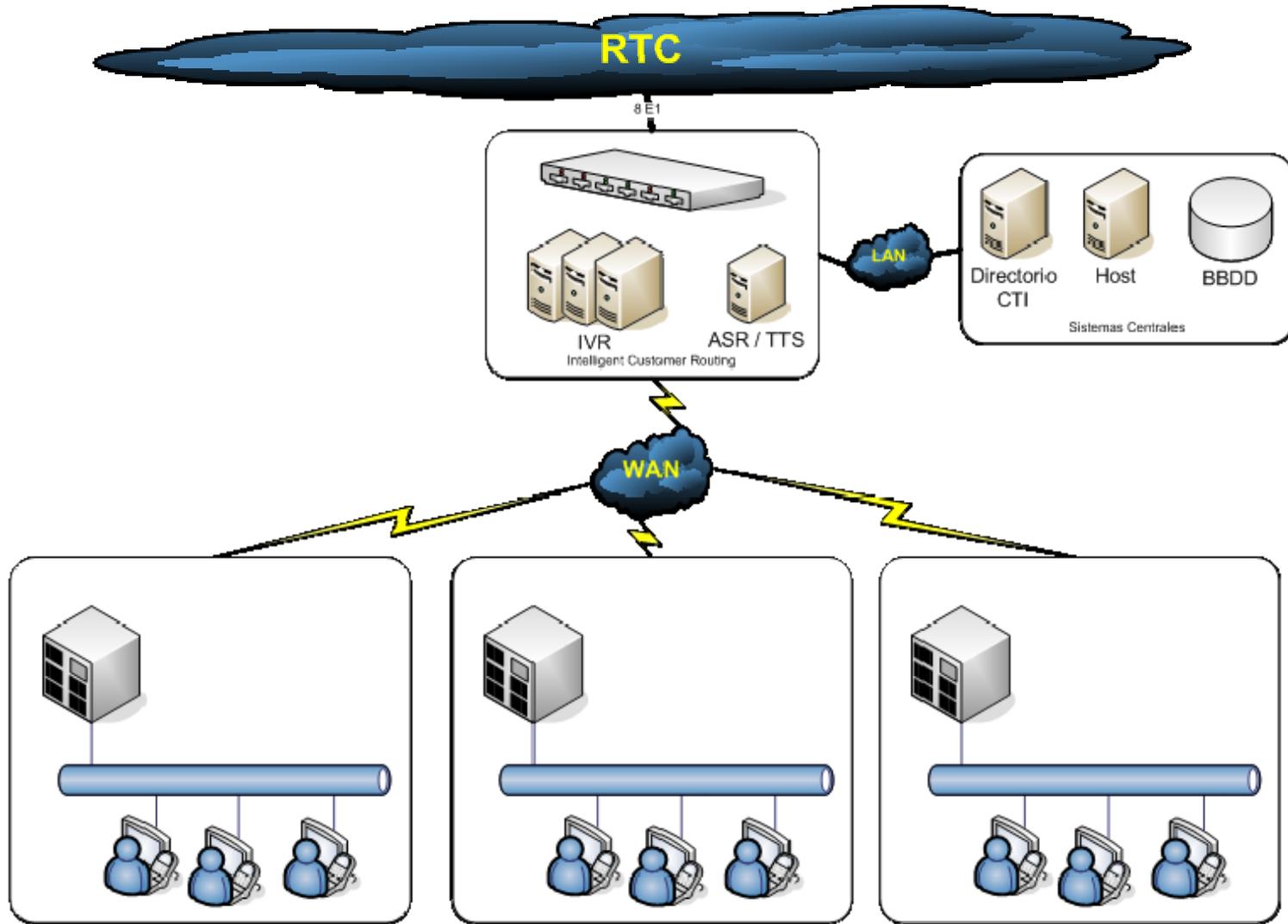
Reducir costes empresariales

- Identificación, cualificación, enrutamiento, autoservicio y reporting sobre cualquier llamada
- Utilización adecuada del conocimiento experto de la empresa
- Enrutamiento al agente adecuado cuando sea necesarios
- Session Manager conecta la llamada de principio a fin, eliminando la necesidad de “CTI Pre-Routing”

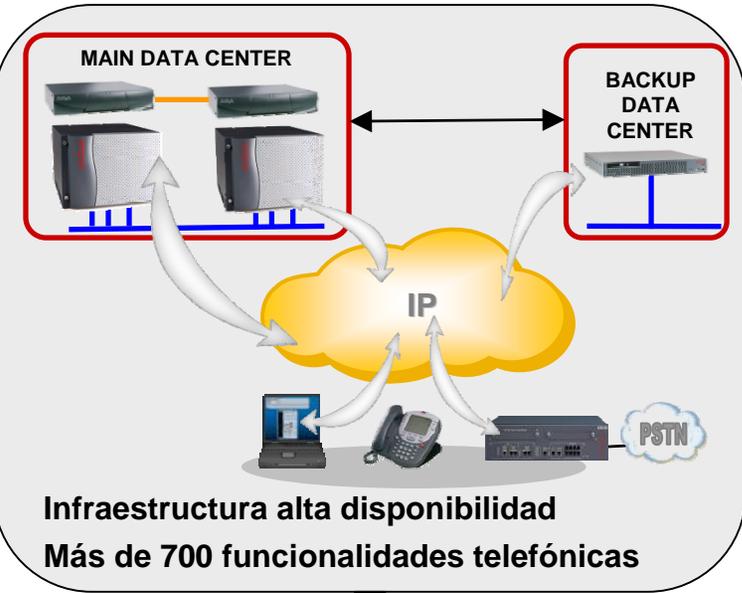
Caso real de cliente. Antes



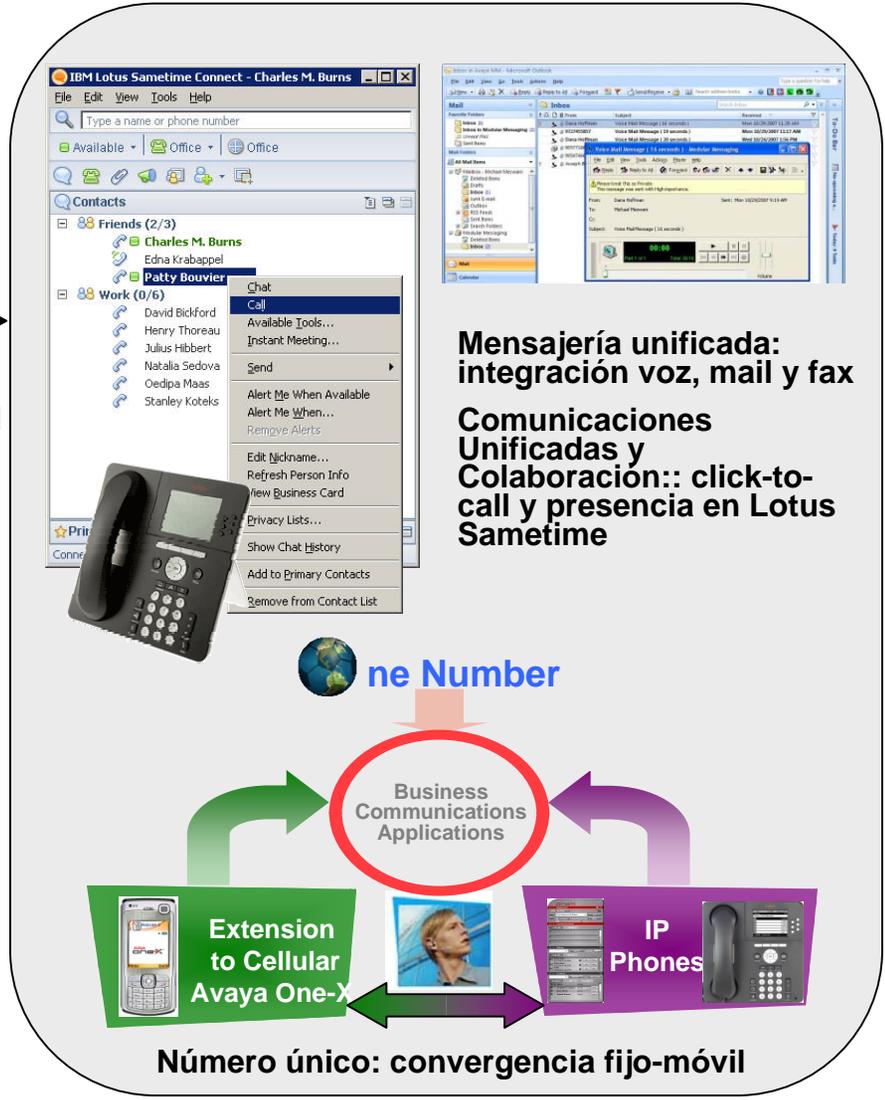
Caso de real de cliente. Como queda con ICR



Descripción de la solución en un Ayuntamiento



**Aumento
 productividad**

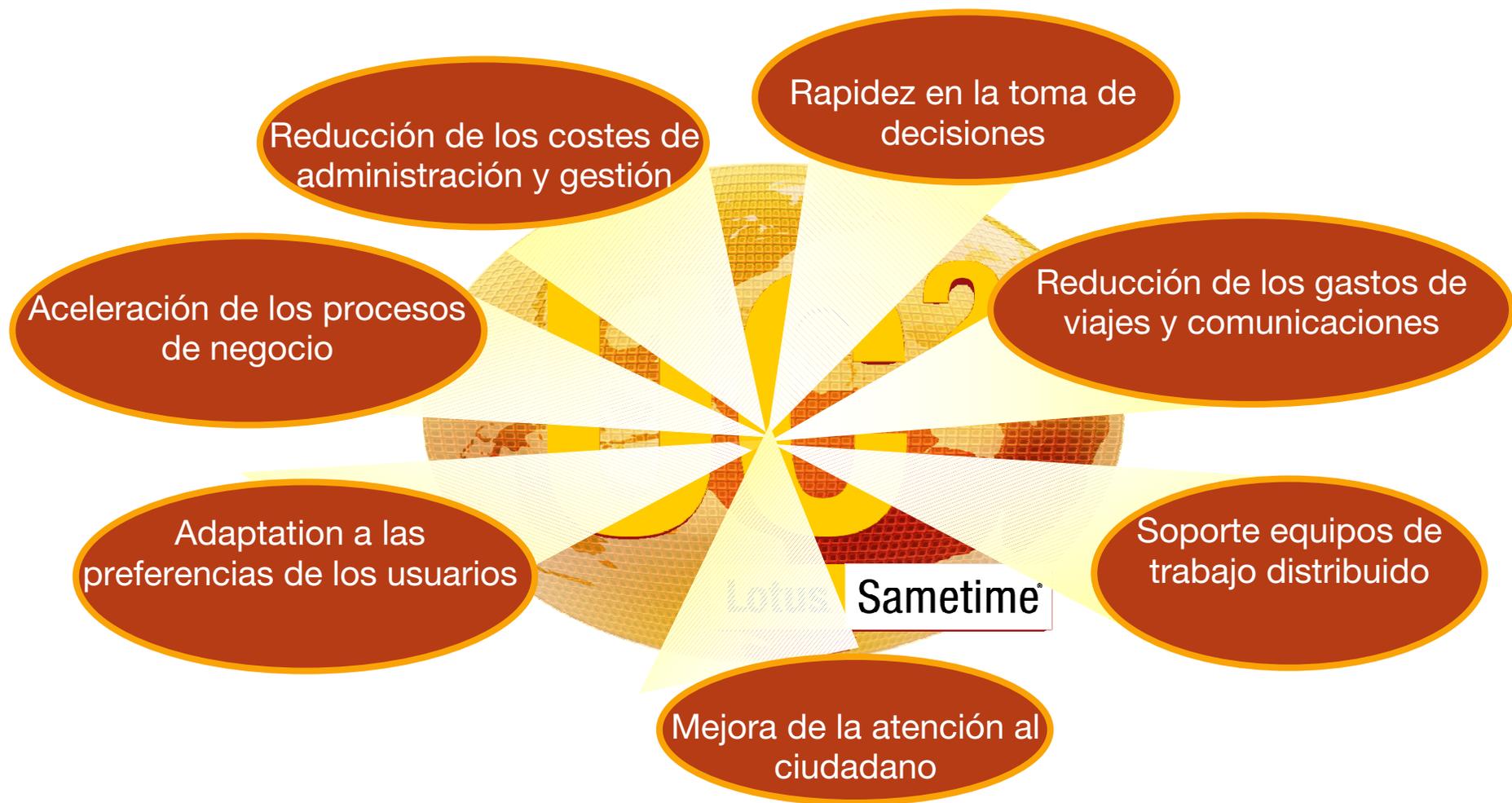


**Mejor atención al
 ciudadano**



Soluciones de comunicaciones unificadas

Beneficios y Ahorros



En IBM...



Telefonía:
\$17M ahorrados



Viajes:
\$95M ahorrados



Valor Real:
Empresa integrada a nivel
global

**Dudas y preguntas.
GRACIAS!**

