Servei d’Ocupació de Catalunya AWS Connect

Resumen ejecutivo

Este caso de estudio muestra cómo T-Systems ha ayudado al „Servei Public d‘Ocupació de Catalunya“ (SOC) a adaptarse a la „nueva normalidad“ en tiempos de pandemia global aportando una solución para su call center inteligente. El proyecto se ha completado en menos de cuatro semanas, lo que ha dado como resultado una solución que se adhiere a DevOps, así como a las prácticas recomendadas de AWS. La aplicación está en uso productivo desde hace más de un año, administrada por T-Systems en AWS.

El reto

Durante la pandemia mundial, el „Servei Public d‘Ocupació de Catalunya“ (SOC) debía reforzar su atención a los ciudadanos y a las empresas mientras todos los empleados del SOC se vieron obligados a trabajar en casa. En ese momento (abril de 2020) no existía un estándar de la empresa para facilitar el teletrabajo del servicio de atención telefónica, por lo que el SOC necesitaba la urgente puesta en marcha de una solución de contact center teniendo en cuenta los siguientes retos:

- Despliegue rápido (días), debido a la urgencia
- Hasta 400 agentes distribuidos
- Todos los agentes ya estaban en casa, por lo que se necesitaba un proceso de implementación rápido y transparente.
- Integración con las plataformas de autenticación

El cliente eligió Amazon Connect debido a su facilidad de implementación, ya que es una plataforma administrada por AWS y cumple con todos los requisitos de privacidad y seguridad de los datos. Así que el desafío era configurar la aplicación muy rápidamente (días) y luego ejecutarla de manera confiable.

Generalitat de Catalunya
Departament d’Empresa i Ocupació

SOC Servei d’Ocupació de Catalunya

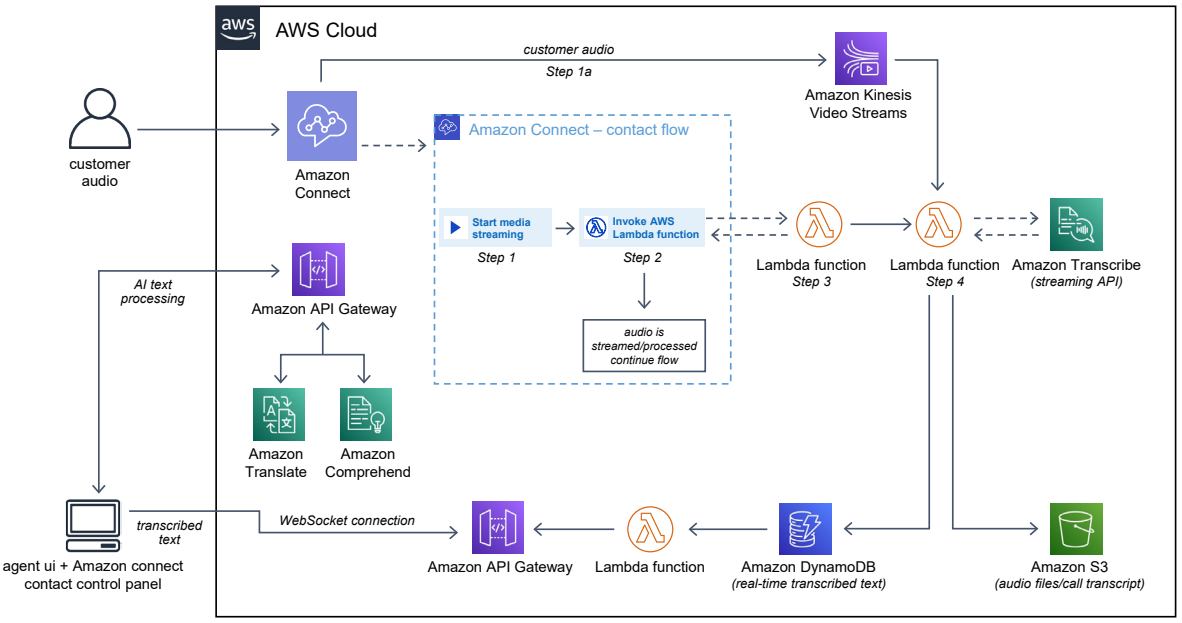
Sobre el SOC - Servei Public d’Ocupació de Catalunya

El Servei d‘Ocupació de Catalunya (SOC) es una institución pública, adscrita al Departament d’Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, que se ocupa de la calidad y el desarrollo de los servicios ocupacionales en Cataluya

El departamento de TI de SOC se encuentra en medio de un programa de transformación a gran escala, adoptando tanto métodos cloud como agile como el Scaled Agile Framework.

T · · Systems ·

Let’s power
higher performance



Arquitectura de la solución

T-Systems diseñó las soluciones, en colaboración con AWS, desde cero, para ser omnicanal, Amazon Connect proporciona una experiencia perfecta a través de voz y chat para sus clientes y agentes. Esto incluye un conjunto de herramientas para el enrutamiento basado en habilidades, la administración de tareas, potentes análisis históricos y en tiempo real y herramientas de administración intuitivas, todo ello con precios de pago por uso, lo que significa que Amazon Connect simplifica las operaciones del centro de contacto, mejora la eficiencia de los agentes y reduce los costos.

T-Systems implementó la solución con dos números de teléfono y flujos de contacto distintos.

AWS Connect - Automatización, Omnicanalidad y Telefonía

La solución implementada y configurada por T-Systems, Amazon Connect, tiene una única interfaz de usuario en voz, chat y tareas para el direccionamiento de contactos, colas, análisis y administración. Esta experiencia omnicanal significa que los agentes del centro de llamadas no tienen que aprender y trabajar en múltiples herramientas. Con Amazon Connect también puede utilizar las mismas interacciones automatizadas y chatbots en ambos canales, por lo que no tiene que reconstruir los flujos de interacción, lo que aumenta la eficiencia operativa. Para el SOC, esto significa que pueden interactuar con sus agentes por voz o chat en función de factores como las preferencias personales y los tiempos de espera. El SOC puede seguir trabajando con el mismo agente a través de canales, pero si se trata de un agente diferente, su historial de interacción se conserva, por lo que no tienen que repetirse. El centro de contacto omnicanal de Amazon Connect mejora la experiencia del cliente a la vez que reduce el tiempo de resolución. Con Amazon Connect, T-Systems puede crear nuevos flujos de llamadas, reglas e informes una vez y habilitarlos a través de los diferentes canales.

Automatización del Centro de Contacto

Amazon Connect trabaja en nombre de los supervisores y agentes del SOC para ahorrar tiempo y dinero y, al mismo tiempo, proporcionar a los clientes de T-Systems la mejor experiencia posible en el centro de contacto. La solución Amazon Connect implementada por T-Systems cuenta con herramientas de autoservicio y automatización inteligente, como lenguaje natural, respuesta de voz interactiva (IVR) y autenticación de voz automatizada del cliente. Amazon Connect proporciona una experiencia omnicanal perfecta para agentes y administradores de voz, chat y administración de tareas para garantizar que los clientes se enruten con el contexto completo de su conversación o trabajen entre aplicaciones al cambiar de canal. Una vez que Amazon Connect ha identificado las necesidades del cliente, el direccionamiento basado en perfiles lo compara con el mejor agente disponible con más probabilidades de resolver su problema. Amazon Connect tiene todas las capacidades de automatización que necesita para mejorar la eficiencia y reducir el tiempo del agente que realiza funciones repetitivas.

Experiencia del agente

T-Systems configuró el Panel de control de contacto (CCP) en SOC. CCP proporciona una interfaz única y fácil de usar para que los agentes reciban llamadas, chateen con contactos, los transfieran a otros agentes, los pongan en espera y realicen otras tareas. El CCP de Amazon Connect incluye características que mejoran la productividad de los agentes, como perfiles de clientes de Amazon Connect, tareas de Amazon Connect y Amazon Connect Wisdom. También es fácil personalizar la experiencia de su agente permitiéndole integrarse con aplicaciones externas como CRM o automatización de marketing (aunque en el SOC aún no están implementados) Los perfiles de cliente de Amazon Connect configurados por T-Systems equipa a los agentes del contact center con una visión más unificada de la información actual de un cliente para proporcionar un servicio al cliente más personalizado. Customer Profiles recopila automáticamente la

información del cliente de múltiples aplicaciones en un perfil de cliente unificado, entregado a los agentes al comienzo de la interacción con el cliente.

Cuando un cliente llama, los perfiles de cliente escanean, hacen coincidir los números de teléfono o los ID de cliente con la información del cliente ubicada en las aplicaciones conectadas y muestra un perfil unificado al agente. Los perfiles de clientes combinan información del historial de contactos de Amazon Connect, como el número de retención, transcripción, opinión del cliente con información del cliente de CRM, comercio electrónico y aplicaciones de administración de pedidos, como el número de teléfono, la dirección y el estado actual del pedido.

Configuración, administración y reporting

Un flujo de contactos de Amazon Connect define la experiencia del SOC con el centro de contacto de principio a fin, incluida la configuración del comportamiento de registro, la configuración de la voz, la captura de las entradas de los clientes (habladas o presionando 0–9 en el teclado del teléfono), la reproducción de mensajes, la transferencia a la cola adecuada, etc. T-Systems utilizó la interfaz gráfica de usuario del creador de flujos de contacto de Amazon Connect. Los administradores de centros de contacto pueden crear fácilmente experiencias de cliente dinámicas, personales y automatizadas, sin necesidad de escribir una sola línea de código. Amazon Connect permite diseñar flujos de contacto automatizados que se adaptan dinámicamente a la experiencia del autor de la llamada en tiempo real.

Además, Amazon Connect es muy flexible y le permite aprovechar otros servicios de AWS en Amazon Connect. T-Systems utilizó el servicio AWS Lambda para crear experiencias específicas y personales mediante el acceso a prácticamente cualquier sistema back-end y extraer fácilmente información como: compras pasadas, historial de contactos y tendencias de los clientes, que se puede utilizar para anticiparse a las necesidades del cliente final y ofrecer respuestas a preguntas antes incluso de que se les pregunte.

El SOC también puede diseñar flujos de contacto para que cambien en función de la información recuperada por Amazon Connect de los servicios de AWS (por ejemplo, Amazon DynamoDB, Amazon Redshift o Amazon Aurora) o de sistemas de terceros (por ejemplo, CRM o soluciones de análisis).

Analítica en tiempo real e histórica

Comprender el centro de contacto del SOC en el nivel más granular es clave para mejorar el rendimiento y reducir los costos. Amazon Connect ofrece potentes herramientas de análisis, incluido un panel visual con métricas históricas y en tiempo real personalizables. Con Amazon Connect, T-Systems también podía transmitir las métricas de contactos más detalladas al lago de datos de la elección del SOC, donde puede unirse a ellas y analizarlas con otros datos como las tasas de conversión o la satisfacción del cliente. Esto permite al responsable del centro de contacto del SOC tomar decisiones basadas en datos para aumentar la productividad de los agentes y reducir los tiempos de espera de los ciudadanos. Las métricas históricas también proporcionan información a largo plazo para identificar tendencias comunes con los problemas de los clientes y el rendimiento operativo general.

Grabación de llamadas

Amazon Connect también incluye grabación de llamadas integrada para la evaluación del rendimiento de los agentes para ayudar a monitorizar y mejorar las experiencias de los clientes. T-Systems implementó esta opción y todas las llamadas se fueron grabando en buckets S3 para mejorar la calidad de la atención del agente.

La privacidad y seguridad de los datos del Servei d'Ocupació son de máxima prioridad. Es por eso que cada aplicación utilizada internamente debe pasar una rigurosa evaluación de privacidad y seguridad (PSA). Para las aplicaciones basadas en AWS, utilizamos una amplia gama de servicios de seguridad de AWS, incluidos Cloudtrail para el registro de seguridad, KMS para cifrar datos en reposo, GuardDuty para la monitorización de seguridad y SCP, así como las reglas de AWS Config para la aplicación de la conformidad. Además, diseñamos cuidadosamente los roles de IAM de acuerdo con el principio de privilegios mínimos, limitamos el acceso humano a los datos confidenciales y evitamos las credenciales permanentes en la plataforma, así como en la capa del sistema operativo. Utilizamos imágenes de sistema operativo (AMI) reforzadas de acuerdo con los requisitos del SOC, incluido el análisis de vulnerabilidades, y también confiamos en preconfiguraciones seguras para todo AWS.

Resultados y beneficios

El proyecto se completó de acuerdo con un calendario ambicioso. Si bien la configuración de la aplicación en AWS y la entrega a la operación de la aplicación tardaron solo un par de días, llegar hasta el final del proceso y la evaluación con la aprobación de PSA tomó alrededor de cuatro semanas, lo que es bastante rápido en un entorno empresarial.

Ahora la solución está en funcionamiento desde hace ya alrededor de un año, totalmente gestionada por T-Systems. El rendimiento y la fiabilidad de la solución lograron una alta satisfacción del usuario y una buena retroalimentación del lado del cliente.

Si bien la mayoría de los empleados esperan volver a reunirse en persona, las herramientas de productividad para la nueva normalidad ciertamente han llegado para quedarse...

¿Por qué AWS?

Con Amazon Connect, AWS demostró la viabilidad de implementar una solución completa de centro de contacto en la nube en semanas, resolviendo un problema crítico para el cliente.

La estrategia del Cliente pasa por la gradual adopción de nube pública, y AWS ha demostrado que las aplicaciones pueden ser desplegadas en su nube de forma rápida y sin limitaciones de infraestructura.

¿Por qué T-Systems?

T-Systems es un proveedor de servicios gestionados acreditado y Consulting Partner de AWS con una lista creciente de competencias, y un largo historial de éxito en el desarrollo y operación de aplicaciones de misión crítica, desde sistemas empresariales como SAP hasta aplicaciones nativas de la nube.

Los equipos de T-Systems tienen años de experiencia en sistemas de voz y soluciones de contact center, desde el diseño de arquitecturas, aprovisionamiento e implementación hasta su mantenimiento y operación.

Nuestro conocimiento y comprensión de los requisitos comerciales y técnicos de Contact Center y nuestras capacidades acreditadas en soluciones de AWS hacen de T-Systems el mejor socio para los clientes que buscan soluciones de Intelligent Cloud Contact Center con Amazon Connect.

Para más información:
Alfonso Ruiz
Public Cloud Leader
T-Systems Iberia
alfonso.ruiz@t-systems.com
www.t-systems.com/aws

Publicado por:
T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Germany

Last update: 06/2021 | Designed by: Creative Factory, TSIN