

Los Servicios Públicos de Atención de Llamadas Teléfonos 010 de Ayuntamientos y Teléfonos 012 de Comunidades Autónomas

La prestación de servicios públicos al ciudadano a través de plataformas de atención telefónica (y en forma combinada con plataformas presenciales y telemáticas); se ha constituido en los últimos años, en el punto de contacto de referencia para obtener información de la administración pública.

Estos servicios, entregan información que va desde trámites administrativos (licencias, permisos, ayudas, subvenciones, becas), hasta eventos públicos, empleo y medio ambiente; lo que pone en evidencia la demanda cada vez mayor de estos servicios por parte de los ciudadanos.

El Reto de un Servicio Flexible que se Anticipe a la Demanda los Ciudadanos

La adecuada prestación de estos servicios de alta exigencia, requiere de la Administración Pública una gestión muy eficiente y a su vez flexible; que permita evolucionar la prestación en la medida que la demanda de los ciudadanos evoluciona.

Los principales retos a los que se enfrenta este tipo de gestión de servicio están relacionados al análisis y adecuación de la plataforma y la correspondiente prestación de los servicios; y el análisis de la calidad de la prestación desde la percepción ciudadana.

- **Dimensionar la Plataforma de Prestación**

Analizar el comportamiento de la demanda actual y futura del tráfico de llamadas, midiendo adecuadamente no solo las horas punta sino estacionalidades y tendencias.

De esta forma, se adecua la oferta de la plataforma de prestación a la demanda esperada y futura de peticiones.

- **Analizar la Gestión de la Plataforma de Prestación**

Analizar el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) de la prestación, midiendo tasas de abandono, analizando tiempos de espera y tiempos de atención.

Asimismo, se debe analizar el cumplimiento de los protocolos de actuación de los operadores de la plataforma, midiendo el tiempo óptimo de duración de llamadas, retención, atención; así como las actuaciones derivadas de la atención de una llamada.

De esta manera, se asegura la eficiencia de la plataforma de prestación y la transparencia de su gestión.

- **Analizar la Percepción Ciudadana de la Calidad del Servicio**

Detectar las características que mejor describen las peticiones, sugerencias y quejas de los ciudadanos; evaluando desde perspectivas de modo de petición, uso de la petición, grado de satisfacción de respuesta. Comprender el comportamiento ciudadano, desde perspectivas socio demográficas, para definir los diferentes perfiles de llamantes.

Estos análisis, permiten una mejor comprensión de la prestación el servicio, como punto de partida de la mejora continua en la prestación del servicio público.

La Solución Dynamic Data Web

Análisis Dinámico de Datos en Servicios Públicos de Atención de Llamadas

Alterian Suite aporta una gran profundidad de análisis y reporting (técnicas de análisis y enriquecimiento de datos), una total autonomía para el usuario y una inusual flexibilidad de explotación de datos ad hoc.

Los principales aspectos que aporta Alterian Suite en un entorno de Servicio Público de Atención de Llamadas, son los siguientes:

1. Análisis Dinámico en Integración de Datos

1.1. Creación de repositorio centralizado multicanal de atención al ciudadano.

Repositorio de Analítico de Atención al Ciudadano (móvil, fijo, sms, web, presencial).

1.2. Creación de repositorios centralizados enfocados en ciudadano.

Repositorio de comportamiento electrónico del ciudadano (e-citizen).

1.3. Creación de vinculación con actuaciones o expedientes, posterior a atención.

Trazabilidad de la Atención.

2. Análisis Dinámico de Gestión del Servicio

2.1. Análisis de Datos de Plataforma

Análisis de Estacionalidad. Franjas horarias, semanales, dinámicas de fechas relativas.

Análisis de Demanda, tendencias. Análisis de Impactos Temáticos (Eventos programados).

Análisis de Tiempos (Saturación, Abandono, Espera, Respuesta, Atención).

Análisis de Trazabilidad (Estados, Instancias, Actuaciones, Expedientes).

Análisis de Comportamiento de Operadores. Dimensionamiento de Oferta.

Análisis por Área Temática.

2.2. Análisis de Datos del Ciudadano

Análisis de Perfil demográfico. Análisis de Perfil de uso. Análisis de Perfil geográfico.

Análisis de Clustering de grupos distritales. Análisis de Clustering demográficos.

Análisis de Clustering Socioculturales.

2.3. Análisis de Datos de Actuaciones y/o Expedientes

Creación de entorno de trazabilidad.

Análisis de Vida de Expedientes. Tiempos, Actuaciones, Costes.

Análisis de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias.

3. Reporting Dinámico de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Informes de Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA). Definición de métricas de Acuerdo de Nivel de Servicios por variables de saturación, abandono, atención, respuesta y duración.

Informes de Cumplimiento de Actividad y Ajuste de Facturación de Servicios.

Informes de Prevención de Ineficiencias e Informes de propuesta de mejoras de calidad.

4. Análisis Dinámico y Conocimiento del Servicio al Ciudadano

4.1. Indicadores Dinámicos de Conocimiento del Servicio

Comparativas distrito y medias poblacionales

4.2. Indicadores Dinámicos de Utilización del Servicio

Comparativas Temáticas. Multicanalidad. Tramitación Electrónica. Hipótesis de Pareto.

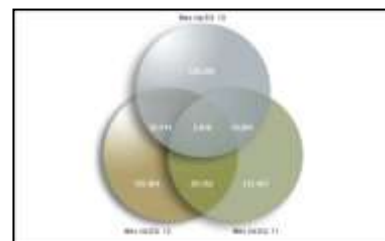
4.3. Indicadores Dinámicos de Satisfacción del Servicio

Indicador de percepción de servicios. Análisis de encuestas.

Dynamic data Web: Profundidad, Autonomía e Inmediatez

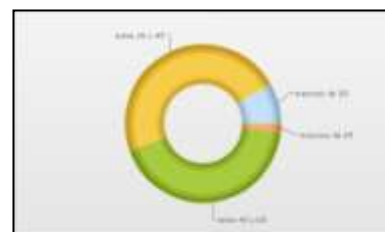
Alterian DDWeb es una herramienta de Business Intelligence Operacional de nueva generación, con tecnología y herramientas de análisis que permiten analizar datos clave de negocio y obtener conocimiento de forma intuitiva y con gran profundidad.

Con una tecnología concebida y desarrollada para dar respuesta a cualquier tipo de petición de información sin que sea necesario prever esa petición con antelación (no requiere modelizaciones, no trabaja con cubos dimensionales ni metadatos); la Suite Alterian es la solución de explotación de información que provee un entorno dinámico para obtener conocimiento desde los datos y generar información de alto valor añadido.



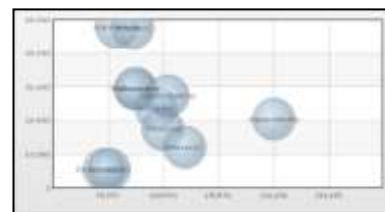
Profundidad y Conocimiento de Negocio.

Permite explorar, visualizar, filtrar y seleccionar datos en su máxima granularidad para obtener el conocimiento de la información en todo su detalle.



En forma intuitiva (sin programación previa, utilizando el ratón), permite utilizar técnicas de cruces, comparaciones, perfiles, clustering que aportan un alto grado de conocimiento de negocio.

Permite obtener perfiles, patrones de comportamiento, cruces multidimensionales, diagramas de comparación, etc.



Valor Añadido a los Datos.

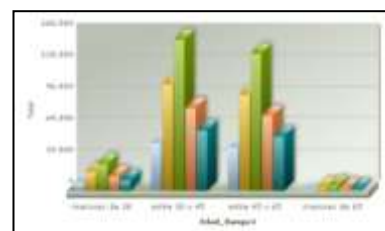
Dispone de herramientas de creación de datos sobre la marcha para añadir valor a los datos nativos, en forma autónoma y sin necesidad de recargar la base de datos. Creación de tramos, rangos, quantiles, decodificaciones, métricas; que añaden nuevas perspectivas y enriquecen la visión de la información

PROV	BA (CUMPL. 80%)	Trama	Trama 1	Trama 2
BARCELONA	25	8.228	107.08	0,13
MADRID DE 01	25	81.629	124,24	0,13
PROGRAMA	1.017	122.430	102,00	0,13
3	251	187.430	109,25	0,14
CÁDIZ	180	30.360	136,08	0,14
ALACANT	124	81.101	134,70	0,14
CASTELLÓN	90	6.894	135,18	0,15
SEVILLA	57	20.121	127,10	0,15
BILBAO	18	2.228	107,08	0,13
TRANSACCION	39	21.211	123,42	0,14
BARCELONA	199	262.470	102,76	0,12
MADRID	180	12.444	130,19	0,15
PALANQUER	51	8.118	100,00	0,13
CELTA	6	2.272	140,57	0,20

Dinamismo y Respuesta Inmediata.

Alterian Suite, no requiere modelización, ni cubos dimensionales ni metadatos.

Su tecnología distintiva, permite una puesta en marcha inmediata. Todos los datos cargados están disponibles para explotar por solo hecho de haberlos cargado.



Ergonomía y Autonomía para los Usuarios.

El usuario es autónomo en la explotación de los datos. Puede aplicar todo su conocimiento de negocio en la explotación, exploración, investigación y simulación con total autonomía.