



# Gobierno del Estado de México Atención ciudadana al estilo Avaya



Desde hace más de 10 años, la tecnología de contact center de Avaya ha contribuido a que el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México sea una institución multipremiada, gracias a la eficiente calidad de sus servicios de información que proporciona a las y los ciudadanos. Hoy la institución se ha renovado, modernizando sus herramientas de comunicación para mejorar el servicio que brinda a la población del Estado de México.

## Central Oficial de Información Gubernamental

Atención robusta, alta demanda



www.rt4.mx

El Centro de Atención Telefónica del Gobierno de Estado de México (CATGEM) es una prestigiada institución de información gubernamental, con más de 15 años de servicio; opera los 365 días del año, las 24 horas del día, a través de los números 070 para el Valle de Toluca y 01 800 696 9696 para el resto del Estado y del país, y cuyos servicios incluyen el directorio de las y los servidores públicos municipales, estatales y federales, información acerca de programas emergentes y especiales de la administración pública estatal, orientación de trámites y servicios, atención a migrantes mexicanos, entre muchos otros más.

“Actualmente, contamos con 44 asesoras y asesores ciudadanos que atienden a un promedio de 2,200 personas al día, en una entidad conformada por 125 municipios y una población de más de 16 millones de habitantes, cuyas necesidades de información son vastas y variadas.

## Desafío

Los objetivos principales eran emprender la transformación digital del CATGEM e implementar un contact center multichannel, que mejorara sustancialmente la atención a un universo de más de 16 millones de habitantes.

## Valor Proporcionado

Se implementó un equipo multichannel con CMS para reporteo y experience portal para IVR. Se agregó un grabador para rastrear las llamadas históricas y gestión de reportes. Se instaló un wall board para mostrar información en tiempo real y un call back, este último, para regresar la llamada a las y los ciudadanos que deciden no esperar para ser atendidos. El proyecto se realizó en tiempo record y tiene un contrato de mantenimiento y soporte vigente por 3 años.

Eso hace que la dinámica en nuestro centro de atención sea muy robusta, con alta demanda de capital humano y estandarización de protocolos y procesos”, apunta Elizabeth Pérez Quiroz, Directora General de Innovación del Gobierno del Estado de México.

## Continuidad del servicio

Este centro de contacto gubernamental depende de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, es reconocido a nivel local, nacional e internacional, y sostiene convenios de información y orientación con diversas instituciones del sector público. “Estamos profesionalizados y la información que proporcionamos es confiable, oportuna y actualizada”, señala la servidora pública.

“Desde su creación, el CATGEM se ha caracterizado por exigirse altos estándares y tecnología de vanguardia; en 2014 ésta última se encontraba en su última etapa de vida útil, lo que ponía en riesgo la continuidad del servicio, así como nuestra credibilidad y trayectoria. Antes de la implementación de la línea 9-1-1, nos constituíamos en la entrada de llamadas de emergencia para la población; ahora, en situaciones de contingencia como la explosión de fuegos pirotécnicos en el municipio de Tultepec, a finales del año 2016 y el sismo del 19 de septiembre en el año 2017, fungimos como la línea oficial para informar sobre personas lamentablemente hospitalizadas o fallecidas, y escuelas o inmuebles en situación de desastre, respectivamente”, explica.

De acuerdo con la Directora General de Innovación, el paso inmediato fue buscar un proveedor que emitiera un diagnóstico integral acerca del estatus tecnológico del CATGEM, que ayudara a reciclar y rescatar al máximo los equipos existentes e incorporara nuevas e innovadoras soluciones que se ajustaran al presupuesto disponible.

## Cumplir expectativas

“Los canales de atención vía chat, correo electrónico y teléfono, se albergaban en software diferentes, lo cual dificultaba la comunicación”, dijo Ana María Zarza Sánchez, Subdirectora de Vinculación Ciudadana del Gobierno del Estado de México. “Esa era una de las necesidades urgentes; contar con un sistema unicanal, coordinar nuestros tres medios de comunicación y mejorar la atención a la población. Otro de los retos a superar, era organizar a los grupos de agentes que hablaban por teléfono y que no contaban con una estructura sistematizada”.

Un aspecto que facilitó los planes del CATGEM para su renovación tecnológica, era que ya contaba con tecnología Avaya. “De cualquier manera, la elección se realizó mediante un proceso de licitación pública, donde participaron cuatro propuestas, entre ellas la del business partner RT4, quien cumplió mejor con las expectativas. Durante dos años gestionamos los recursos y en 2016 se pudo concretar”, resalta Elizabeth Pérez.

La fase de implementación se desarrolló en tiempo récord, inició en septiembre del 2016 y concluyó en noviembre del mismo año.

**“Avaya es la mejor opción, se adapta a nuestras necesidades; además, gran parte de las oficinas del Gobierno del Estado de México, tienen instalada la tecnología de AVAYA, lo que facilita la comunicación”.**

—Elizabeth Pérez Quiroz,  
Directora General de  
Innovación del Gobierno  
del Estado de México.

**CATGEM**  
Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México

• 01 800 696 9696 •

- Información gubernamental.
- Orientación a Migrantes Mexiquenses
- Directorio de Servidoras Públicas y Servidores Públicos.
- Apoyos y programas gubernamentales
- Trámites y servicios gubernamentales.
- Quejas y sugerencias.

<b>Atendido</b> 24 horas, 365 días del año.	<b>Certificado</b> ISO9001:2008	<b>Galardonado</b> Instituto Mexicano de Teleservicios
Portal Ciudadano www.edomex.gob.mx	Valle de Toluca: 070 Internacional: 1877 399 5005	catgem@edomex.gob.mx

## El mejor año del CATGEM

### Capital humano

Las soluciones de contact center de Avaya resultaron amigables y productivas. “El personal asesor está mucho más contento porque los sistemas no se caen ni se traban, como ocurría anteriormente; las capacitaciones en materia tecnológica y profesional contribuyeron asimismo para aprovechar mejor la tecnología y obtener los resultados que esperábamos. También nos ofrecieron sensibilización al cambio y adaptación, acompañándonos en todo momento”, destaca Ana María Zarza.

“Al inicio, la transición fue muy difícil, pero cuando empezamos a operar y a recibir reportes de desempeño, nos dimos cuenta de que la productividad era muchísimo mayor a lo que anteriormente teníamos. Introdujimos un Wall Board que nos indica en pantalla las estadísticas de cuántas atenciones recibimos, el número de usuarios y usuarias en espera, asesoras y asesores que se encuentran en chat o en llamada telefónica, entre otros parámetros”, agrega Zarza.

## **El business partner RT4 y Avaya fueron empáticos con sus necesidades presupuestales, al adaptarse a la tecnología ya instalada y a los tiempos de entrega establecidos.**

Lo anterior, les ha permitido tomar decisiones en tiempo real.

“Los primeros tres meses del año, por ejemplo, la mayoría de la gente nos busca vía telefónica por el pago de Tenencia vehicular; la tecnología de Avaya nos permite decirle al sistema que disminuya los chats y redirija la mayor parte de las atenciones hacia las llamadas, con la finalidad de atender a mayor población y brindar mejor la información a la ciudadanía; asimismo, identificar si alguna o algún asesor requiere apoyo adicional en el momento”, precisa la Subdirectora de Vinculación Ciudadana.

### Un año para presumir

“Puedo presumir que 2017 fue el mejor año del CATGEM y seguramente iremos por más. Entre los años 2014 y 2015 atendíamos alrededor de 10 mil chats mensuales; con la implementación del multichannel, ahora estamos llegando a 18 mil en el mismo lapso, lo cual es una cantidad impresionante. Antes de la implementación de la nueva solución tecnológica, el promedio de atenciones de nuestros tres canales de atención era de 1,300; ahora, el número se incrementó a 2,200 atenciones diarias”, reconoce Elizabeth Pérez. “Con la herramienta de grabación de llamadas, personal coordinador y supervisor monitorea a las y los asesores en tiempo real, lo que permite mejorar la calidad de nuestro servicio; y que anteriormente no era posible.”, añade.

“La encuesta de satisfacción al usuario superaba el 90%, y ahora este instrumento de medición nos arroja un índice de 97.5%. Las capacitaciones, la óptima tecnología y el monitoreo, nos permiten mejorar la prestación del servicio. En el ámbito gubernamental, superar el 90% es bastante alto”, complementa.

Así mismo, se protegió la inversión anterior del cliente, al reutilizar la mayor parte de tecnología con la que ya se contaba, bajo la política de protección de inversión a largo plazo de Avaya. “El porcentaje en el que disminuyó el costo fue entre 20 y 30 por ciento”, destaca la Directora General de Innovación.

### Empatía tecnológica

De acuerdo con ambas servidoras públicas, el business partner RT4 y Avaya fueron empáticos con sus necesidades presupuestales, al adaptarse a la tecnología ya instalada y a los tiempos de entrega establecidos. “Para nosotros fue muy valioso; no nos sentimos como una bolsa de dinero más, sino como un proyecto, donde lo importante fueron las personas”, asegura Elizabeth Pérez. “La tecnología con la que contamos es excelente. Con ella, queremos consolidarnos como la única línea telefónica de atención ciudadana en todo el Gobierno del Estado de México, porque contamos con las herramientas de manera integral y el capital humano especializado para funcionar a través de nuestros tres canales de atención”, añade.

De cara al futuro, quieren explotar los demás módulos tecnológicos. “Buscaremos integrar llamadas con geolocalización, aumentar los canales de atención, vía redes sociales, e incorporar agentes remotos y distribuidos. Una de las mejoras será generar una estrategia de contingencias basadas en esa distribución remota e integrar una App para la ciudadanía, aprovechando la tecnología de estándares abiertos, la arquitectura y el modelo de la nube privada de Avaya.

## Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítenos en [www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es)

“Somos aliados naturales, pues lo más lógico es que sigamos con la misma tecnología en un ejercicio responsable del gasto público. La verdad es que los resultados que hemos tenido son positivos, continuaremos con más proyectos y sin duda elegiríamos Avaya”, concluye Elizabeth Pérez.

## Más Información

Para mayor información comuníquese al 01 800 713 80 81 o al (55) 52 78 7700 [www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es).

## Soluciones

- MES
- Avaya Call Center Elite Multichannel
- Session Border Controller
- Call Management System
- Social Media Management
- Callback Assist
- Avaya Contact Recording
- Avaya Experience Portal
- Softphone Avaya One X Agent
- Avaya Application Enablement Services

## Acerca De Rt4

RT4 México nació en 2008 como CTE Consultores México, y hoy es una empresa dinámica, integrada por un equipo talentoso de ingenieros, consultores y especialistas con gran experiencia en el sector de comunicaciones empresariales. Trabaja como socio estratégico de importantes empresas que respaldan la calidad y el nivel de servicio que lo identifica. Gracias a la constante búsqueda de diferentes formas de innovación y satisfacción de sus clientes, hemos mantenido un crecimiento constante y logrado la consolidación de estándares de trabajo basados en la Cultura RT4.