



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Análisis y Propuesta

04 Diciembre 2020

ÍNDICE

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

0. INTRODUCCIÓN

1. ANÁLISIS SISTEMA INFORMACIÓN AL USUARIO

2. CONTEXTO POLÍTICO-ECONÓMICO-TECNOLOÓGICO

3. CONCLUSIONES ANÁLISIS

4. PROPUESTA DE NUEVO MODELO

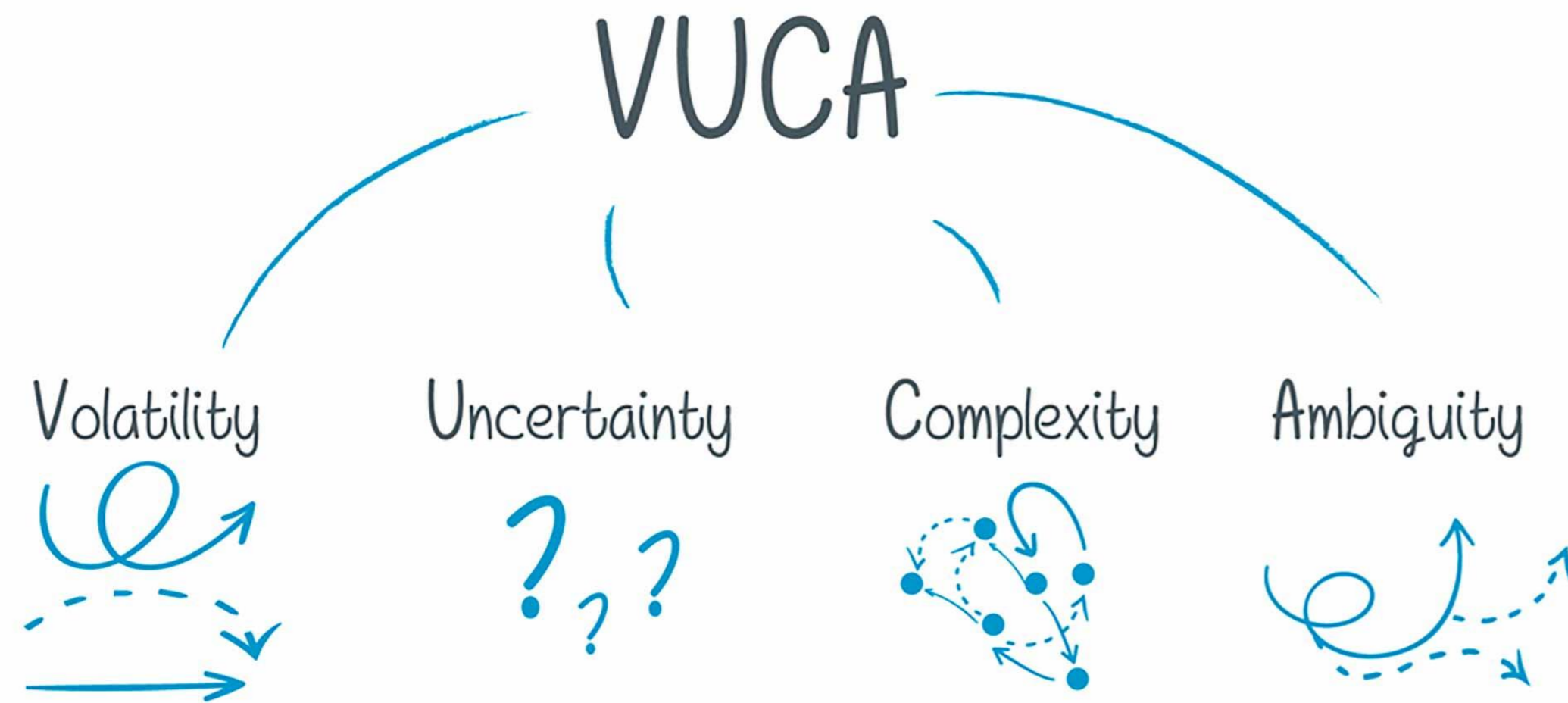
5. OPCIONES TECNOLÓGICAS

6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS



0. INTRODUCCIÓN

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



Plan Estratégico:

UGR debe:

- Ser referente para la creatividad
- Dar respuesta a transformaciones sociales

“una universidad viva es aquella que está en proceso continuo de aprendizaje, que está abierta a nuevas ideas y procedimientos fruto de la innovación y el avance del conocimiento, que tiene sus estructuras adaptadas al cambio continuo y que trata de vencer las inercias y resistencias corporativas”.



0. INTRODUCCIÓN

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



Administración electrónica
Digitalización de servicios

¿Procesos atención al usuario?



0. INTRODUCCIÓN

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

- ¿Proceso Estratégico? ✘
- ¿Procedimiento o protocolo? ✘
- ¿Servicio de Información? ✘

¿Experiencia del Usuario?



1. ANÁLISIS SISTEMA INFORMACIÓN AL USUARIO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

1. Análisis interno

- **Canales información** (presencial, email, AE, teléfono, RRSS)
- **Caracterización de usuarios** (mapa de empatía)

2. Análisis externo

- **Benchmarking** (participativo)
- **Nuevas tendencias** (problemas implementación)
- **Entrevistas** con universidades/empresas

3. Propuesta

- **Alternativas**
- **Factores para la toma de decisión**
- **Esquema de la propuesta**
- **Estimación recursos**



1. ANÁLISIS SISTEMA INFORMACIÓN AL USUARIO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

ANÁLISIS INTERNO - FORTALEZAS

CAPACIDAD
TECNOLÓGICA DEL
CSIRC

CONOCIMIENTO Y
PREPARACIÓN DE LA
PLANTILLA

COMPETENCIAS
DIGITALES DEL
ESTUDIANTADO

EXPERIENCIA EN EL
DESARROLLO E
IMPLANTACIÓN DE
PROYECTOS DE GRAN
ENVERGADURA

EXISTENCIA DE BUENAS
PRÁCTICAS EN
NUESTRA ORGANIZACIÓN

VALORACIÓN POSITIVA
POR PARTE DE USUARIOS DE
LOS AVANCES EN LA
DIGITALIZACIÓN
SERVICIOS

POSIBLES SINERGIAS
CON LA ETSIIT



1. ANÁLISIS SISTEMA INFORMACIÓN AL USUARIO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

ANÁLISIS INTERNO - DEBILIDADES

EXISTENCIA DE
MÚLTIPLES
VENTANILLAS DE
INFORMACIÓN

UTILIZACIÓN PREFERENTE DE
CANALES DE
ATENCIÓN CLÁSICOS:
PRESENCIAL-EMAIL

OTROS CANALES
(TELEFÓNICO) POCO
POTENCIADOS

MUCHOS PERFILES
USUARIO: NO HAY UN
CANAL PREFERIDO

EXPERIENCIA
HETEROGÉNEA

RESISTENCIA AL
CAMBIO EN LA
ORGANIZACIÓN

SATURACIÓN DEL
CSIRC

ESTRUCTURA
HETEROGÉNEA Y MUY
COMPLEJA (difícil
comprender para el
estudiantado)

AUSENCIA DE UNA
ESTRUCTURA
CENTRALIZADA QUE
COORDINE EL PROCESO



1. ELABORACIÓN INFORME ALTERNATIVAS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

ANÁLISIS EXTERNO - OPORTUNIDADES

PANDEMIA HA ACENTUADO LA
NECESIDAD DE
CAMBIAR DE MODELO
DE ATENCIÓN AL USUARIO

IMPULSO DE PLANES DE
TRANSFORMACIÓN
(EUROPA-ESPAÑA):
ADMINISTRACIÓN DIGITAL

EVOLUCIÓN Y AUGE DE LOS
SISTEMAS
TECNOLÓGICOS DE
ATENCIÓN AL USUARIO

DESARROLLO DE NUEVAS
TENDENCIAS:
BIG-DATA Y DE LA
INTELIGENCIA ARTIFICIAL

EXISTENCIA DE
NUMEROSAS
ALTERNATIVAS

HÁBITO DEL USUARIO A
SISTEMAS DESARROLLADOS
PARA COMPAÑÍAS PRIVADAS
DE GRAN DEMANDA

IMPULSO DE SISTEMAS
SIMILARES EN OTRAS
UNIVERSIDADES CON LAS
QUE SE MANTIENE BUENA
RELACIÓN



1. ELABORACIÓN INFORME ALTERNATIVAS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

ANÁLISIS EXTERNO - AMENAZAS

INCERTIDUMBRE ACENTUADA
A CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA

EVOLUCIÓN CONSTANTE Y
VERTIGINOSA DE LA
TECNOLOGÍA Y DE LAS DEMANDAS
SOCIALES

ADAPTACIÓN RÁPIDA DE
COMPETIDORES
(UNIVERSIDADES PRIVADAS)

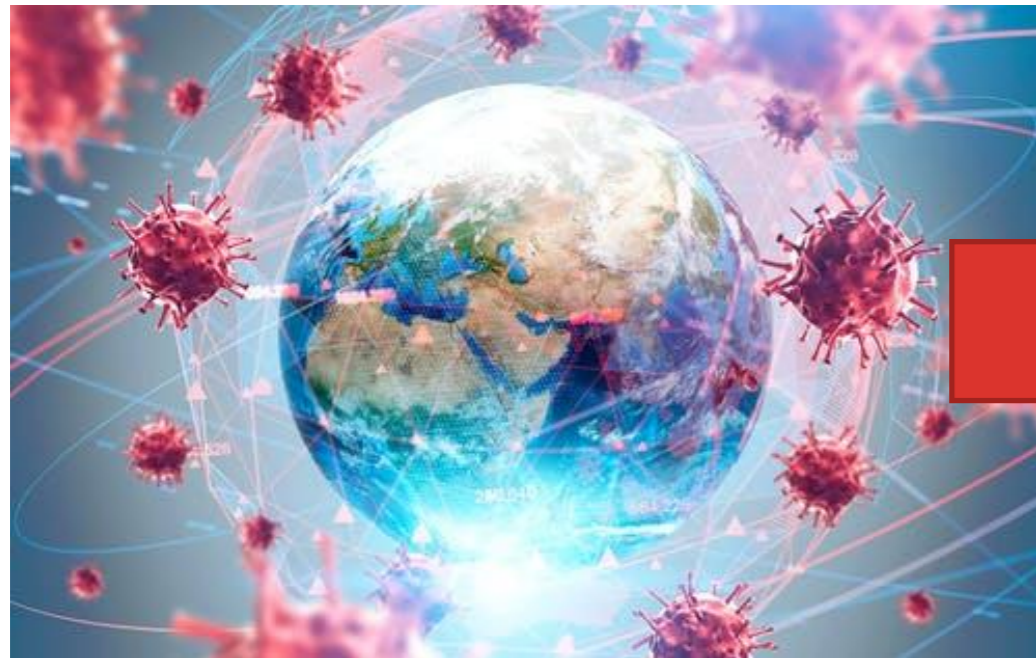
POSIBLE DEPENDENCIA DE
DESARROLLOS EXTERNOS

CONEXIÓN CON TERCEROS
(Seguridad de la información)



2. CONTEXTO POLÍTICO-ECONÓMICO-TECNOLOÓGICO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



MEDIDAS DE EMERGENCIA

PLANTEAMIENTO INNOVADOR:
TRANSFORMACIÓN EN LA UE



5. Modernización:
*Digitalización de la
administración y los
servicios públicos*



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

2. CONTEXTO POLÍTICO-ECONÓMICO-TECNOLOÓGICO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



ÁMBITOS DE APLICACIÓN

5. Modernización:
Digitalización de la
administración y los servicios
públicos

LÍNEAS DIRECTRICES (4) ESPAÑA DIGITAL

POLÍTICAS PALANCA (10)
4. UNA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA PARA EL SIGLO XXI

EJES ESTRATÉGICOS (10)

5. TRANSFORMACIÓN
DIGITAL DEL SECTOR
PÚBLICO



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

2. CONTEXTO POLÍTICO-ECONÓMICO-TECNOLOÓGICO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO



SIMPLIFICACIÓN

- ÚNICO PUNTO DE ENTRADA: Carpeta ciudadana
- PROACTIVIDAD: Sistemas notificaciones adaptados demanda
- ESTRATEGIA CLICK-LESS: Renovación de portales
- SERVICIOS MÁS DEMANDADOS: Orientación “omnicanal”

CIUDADANO 360º

- INTEROPERABILIDAD: Minimizar solicitud datos
- HIPERCONNECTIVIDAD de los servicios
- INCOPORAR TECNOLOGÍAS DE IA Y PROCESAMIENTO DE LENGUAJE NATURAL: En el diseño de nuevos servicios públicos
- MODELO ADAPTATIVO: Experiencia usuario-nuevos canales

3. CONCLUSIONES ANÁLISIS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

CONCLUSIONES

- **ESTRATEGIA** global de servicio al usuario (medio-largo plazo)
- **COORDINACIÓN:** Servicio de Información
- **SISTEMA TECNOLÓGICO** base (Tickets)
- Multicanal -> Omnicanal. Compatible presencialidad
- **CONEXIÓN PROGRESIVA** de nuevos canales (inmediatez):
 - Mensajería instantánea: Web-Whatsapp-Telegram
 - IA: Asistente conversacional



4. PROPUESTA DE NUEVO MODELO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

FACTORES DEFINICIÓN DE LA ALTERNATIVA

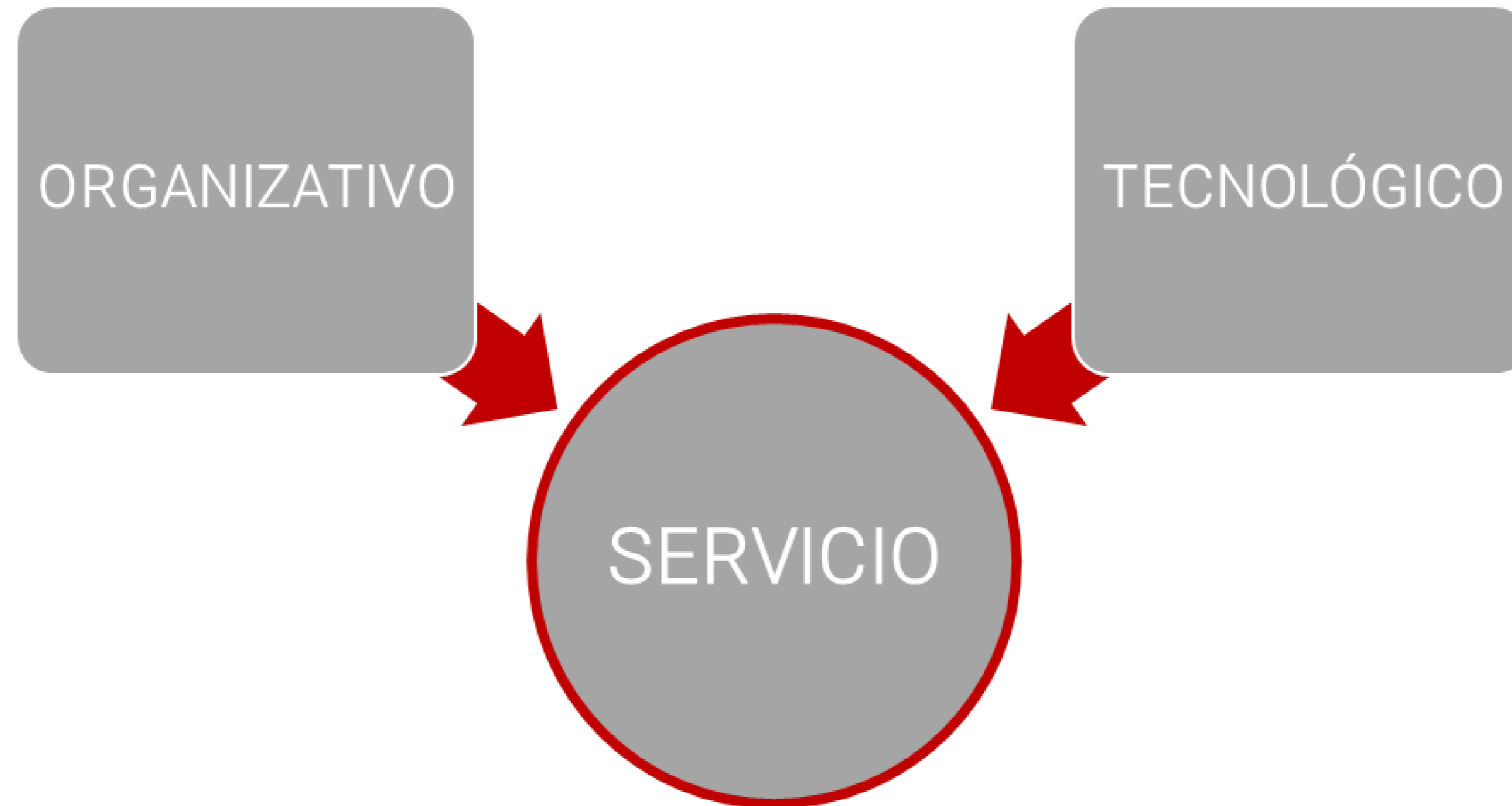
Inversión económica	Adaptabilidad sistemas información de la UGR
Necesidad recursos humanos	Aplicaciones, funcionalidades a integrar
Número usuarios	Experiencia de usuario
Número empleados	



4. PROPUESTA DE NUEVO MODELO

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

DEFINICIÓN DE LA ALTERNATIVA. COMPONENTES



Comisión de Coordinación de la Información

Oficina de Gestión de la Comunicación

- Política de comunicación
- Nexos con Equipo de Gobierno

Delegada Universidad Digital

- Asesoría
- Coordinación TIC

Unidad de Gestión de las Relaciones con el Usuario

- Coordinación de servicios de información
- Gestión de la información general

Centros Académicos

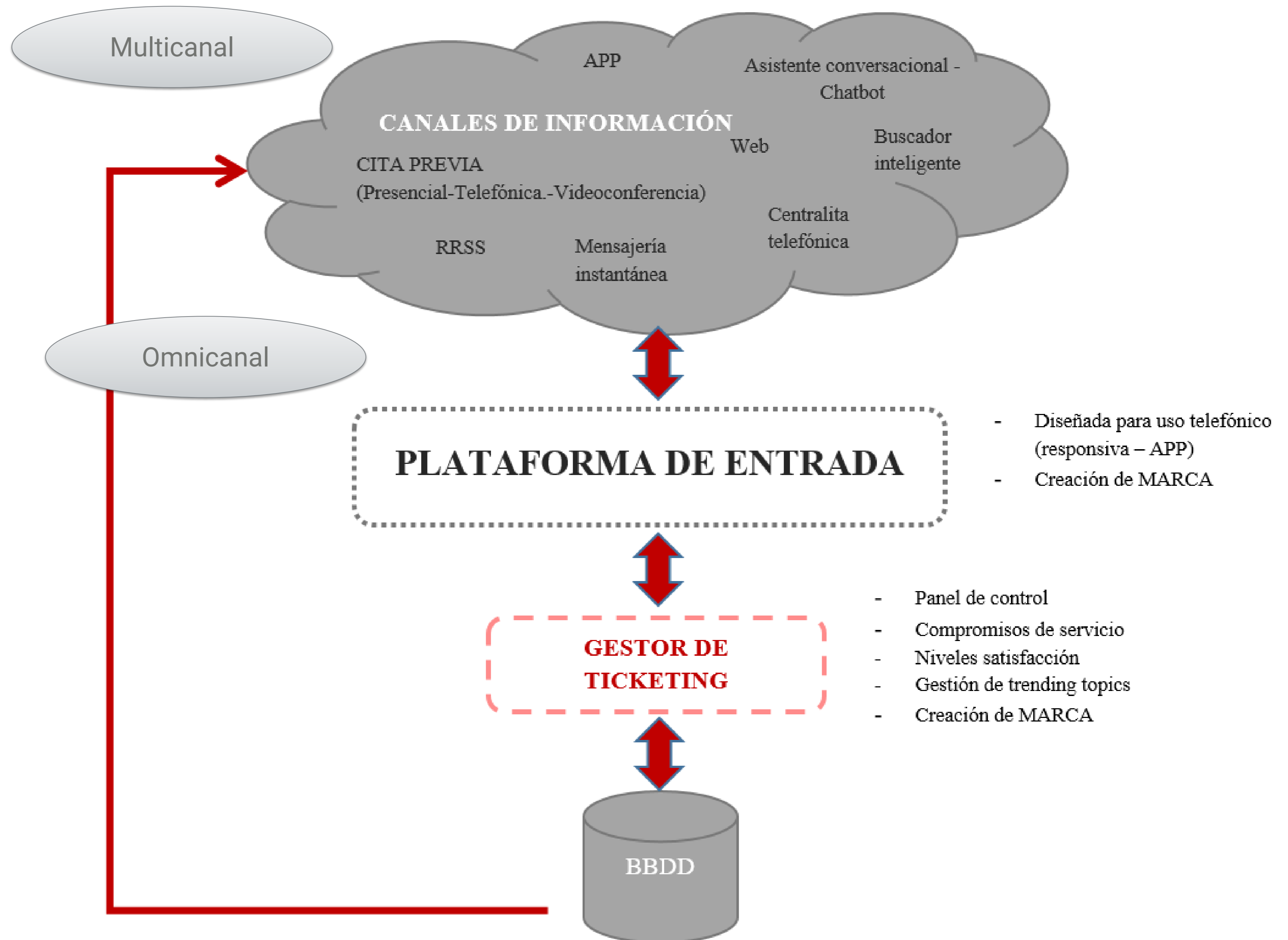
Servicios-Unidades

- Responsable: Administrador-Director-Jefe de Servicio
- Gestor de información: Cualquiera persona
- Operador de información

- Revisión y propuesta de política y herramientas de información
- Estudio de incidencias y mejoras

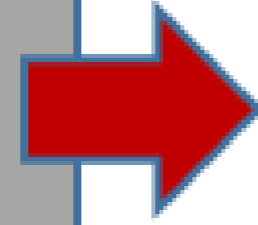
COMPONENTE ORGANIZATIVO

COMPONENTE TECNOLÓGICO



OBJETIVOS

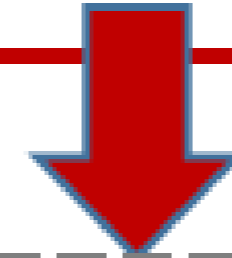
Coordinación Agilidad
Información homogénea
Multicanalidad-Omnicanalidad
Inmediatez



ESTRATEGIA GLOBAL DE SERVICIO

- Criterios comunes
- Procedimientos-protocolos
- Base de conocimiento
- Roles-responsabilidades

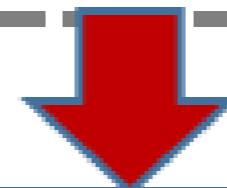
- Equipos de trabajo transversales (Gestores de información)



ESTRATEGIA INDIVIDUAL DE SERVICIO

- Designación de roles
- Generación de contenidos
- Definición de compromisos

- Equipos de trabajo de servicio



PUESTA EN MARCHA

- Pruebas
- Formación de operadores

**COMPONENTE
SERVICIO**

5. OPCIONES TECNOLÓGICAS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

SISTEMA TIKA PABLO OLAVIDE

UNIVERSIDAD PABLO OLAVIDE SEVILLA

EN ES

Bienvenid@ a TIKA,
Gestor de consultas, solicitudes e incidencias
por tickets de la Universidad Pablo de Olavide.

PDI Y PAS DE LA UNIVERSIDAD

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD

FUTUROS ESTUDIANTES

PERSONAS NO VINCULADAS A LA UNIVERSIDAD

Recomendamos la utilización de este medio de contacto preferentemente al telefónico y al presencial.

5. OPCIONES TECNOLÓGICAS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

ASISTENTE CONVERSACIONAL ISIDRA (UAH)



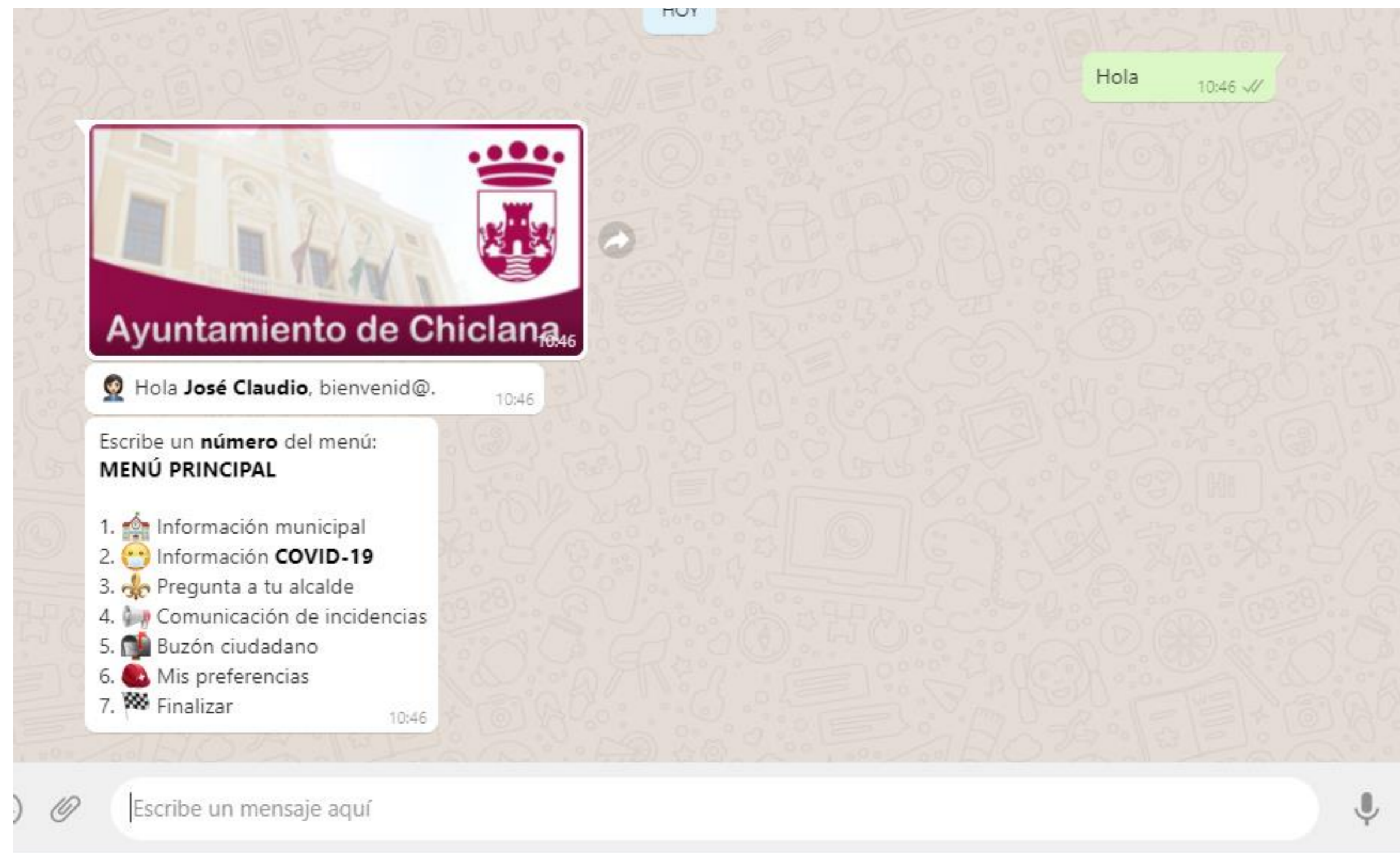
OPCIONES:

- Modelo híbrido: Automatizado + IA
- Conexión con BBDD
- Conexión con Sistema Tickets

5. OPCIONES TECNOLÓGICAS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLATAFORMA ATENCIÓN AL USUARIO POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA – Ayuntamiento de Chiclana



OPCIONES:

- Conexión con BBDD
- Conexión con Sistema Tickets

6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. PREMISAS BÁSICAS

- **Período inicial:** 24 meses
- **Proceso de transformación:**
Propuesta ambiciosa– Implantación conservadora
- **Ambición de la propuesta** = Más recursos = Mayor retorno de la inversión
Omnicanalidad – Hiperconectividad – Experiencia usuario
- **Implantación progresiva:**
2 fases:
Enero 2021 – Septiembre 2021
Septiembre 2021 – Diciembre 2022

6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. PREMISAS BÁSICAS

1. Implantación progresiva:

Fase 1. Enero 2021-Septiembre 2021

- Creación de la Unidad de Gestión de las Relaciones con el usuario
- Desarrollo e implantación parcial del sistema de tickets
- Desarrollo parcial del portal web
- Estudio y conexión de canales específicos
(p.e. mensajería instantánea automatizada)

Opciones

- *Servicio de admisión, acceso y permanencia*
- *Secretaría centro académico*



6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. PREMISAS BÁSICAS

1. Implantación progresiva:

Fase 2. Septiembre 2021-Diciembre 2022

- Desarrollo extendido de la Estrategia
- Implantación global del sistema de tickets
- Desarrollo completo del portal web
- Conexión con otros canales de información (p.e. asistente conversacional)

6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. PREMISAS BÁSICAS

2. Responsabilidad en la utilización de recursos:

	Fase 1	Fase 2
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">- 1 Jefe Servicio CSIRC (Plataformas Institucionales)- 2 técnicos CSIRC- 1 Responsable Proyecto Unidad Gestión Relaciones Usuario- 2 Gestores Información- Participación Ofiweb- Participación OGC- Participación Técnicos CSIRC (variable)	<ul style="list-style-type: none">- 1 Jefe Servicio CSIRC (Plataformas Institucionales)- 2 técnicos CSIRC- 1 Responsable Proyecto Unidad Gestión Relaciones Usuario- 4 Gestores Información- Participación Ofiweb- Participación OGC- Participación Técnicos CSIRC (variable)



6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. PREMISAS BÁSICAS

2. Responsabilidad en la utilización de recursos:

	Fase 1	Fase 2	Total (2 años)
Recursos económicos fijos	10.000€ [Complementos Osticket-Formación-Diseño gráfico]	10.000€ [Infraestructura hardware-Formación-Diseño gráfico]	20.000€
Recursos económicos opcionales	30.000€ [Mensajería instantánea-Asistente conversacional]	150.000€ [Otros canales: APP, Ampliación asistentes conversacional, ampliación mensajería instantánea]	180.000€



6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. CRONOGRAMA-HITOS

- **Categorías:**
 1. Coordinación-Estrategia
 2. Desarrollo os-Ticket
 3. Información para os-Ticket
 4. Portal de acceso
 5. Canales de información
 6. Creación de servicio
 7. Formación
 8. Adaptación de otros servicios UGR
 9. Base de conocimiento

6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. CRONOGRAMA-HITOS

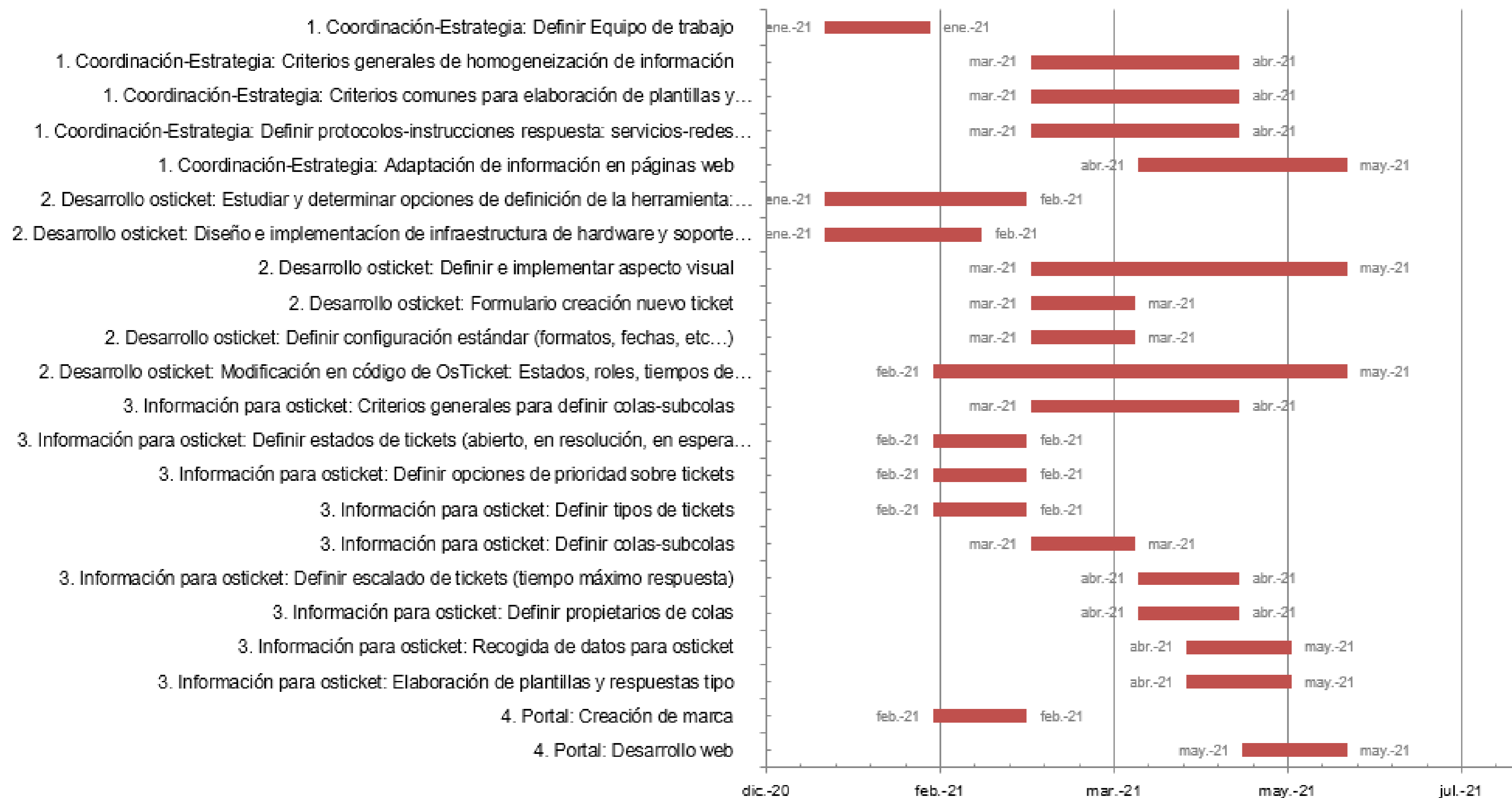
2. Desarrollo osticket	Modificación en código de OsTicket: Estados, roles, tiempos de respuesta, temas de ayuda, árbol de departamentos, colas, respuestas tipo, firmas	Media	SI	1	CSIRC	12-16	Definidos por el Equipo de trabajo
2. Desarrollo osticket	Definir e implementar aspecto visual	Alta	SI	1	CSIRC-VPIP	6-8	Decisión muy importante: Experiencia usuario. Previa al desarrollo de materiales para formación
2. Desarrollo osticket	Formulario creación nuevo ticket	Media	SI	1	CSIRC-VPIP	3-4	Campos - adjuntos - conexión BBDD
2. Desarrollo osticket	Definir configuración estándar (formatos, fechas, etc...)	Media	SI	1	CSIRC-VPIP	2	
2. Desarrollo osticket	Modificación en código de OsTicket: Estados, roles, tiempos de respuesta, temas de ayuda, árbol de departamentos, colas, respuestas tipo, firmas	Media	SI	2	CSIRC	12-16	Definidos por el Equipo de trabajo
2. Desarrollo osticket	Desarrollo de portal de administración: gestión de agentes, firmas, respuestas, temas de ayuda, indicadores, etc...	Alta	SI	2	CSIRC	12-16	Definidos por el Equipo de trabajo
2. Desarrollo osticket	Adaptación de plantillas y respuestas tipo	Baja	SI	2	CSIRC	3-4	Definidos por los coordinadores
2. Desarrollo osticket	Definir auto respuestas osticket	Baja	SI	Ambas	CSIRC-VPIP	2	Apertura - cambio de estado - cierre - reapertura
2. Desarrollo osticket	Desarrollo de tickets específicos	Media	NO	2	CSIRC	12-16	Para automatizar o dirigir ciertas consultas
2. Desarrollo osticket	Estudiar la posibilidad de conectar centralita telefónica de forma automática	Alta	NO	2	CSIRC	3-4	Automatizar la centralita para generar tickets a partir de llamadas
3. Información para osticket	Definir estados de tickets (abierto, en resolución, en espera de 3º, en espera de usuario, cerrado,...)	Media	SI	1	Equipo trabajo	3-4	Muy importante para formación. No deberían ser demasiado específicos
3. Información para osticket	Definir opciones de prioridad sobre tickets	Baja	SI	1	Equipo trabajo	3-4	Por ejemplo, se podría definir tickets de carácter urgente, o tickets de largo plazo.
3. Información para osticket	Definir tipos de tickets	Media	SI	1	Equipo trabajo	3-4	Telefónico-interno-redes sociales
3. Información para osticket	Criterios generales para definir colas-subcolas	Media	SI	1	Equipo trabajo	2	Determinar si será por servicios, por procesos
3. Información para osticket	Definir colas-subcolas	Alta	SI	1	Equipo trabajo	2	Comprobar si cumplen criterios
3. Información para osticket	Definir escalado de tickets (tiempo máximo respuesta)	Alta	SI	1	Equipo trabajo	3-4	Determinar si será por perfil, por cola, por sub-cola (si es posible)
3. Información para osticket	Definir propietarios de colas	Baja	SI	1	VPIP- Coordinadores	3-4	Cada servicio
3. Información para osticket	Recogida de datos para osticket	Media	SI	1	VPIP- Coordinadores	3-4	Crear una plantilla o formulario web para recoger información

6. PLANIFICACIÓN-RECURSOS

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

PLANIFICACIÓN. CRONOGRAMA-HITOS

Cronograma Implantación. Fase 1





UNIVERSIDAD
DE GRANADA