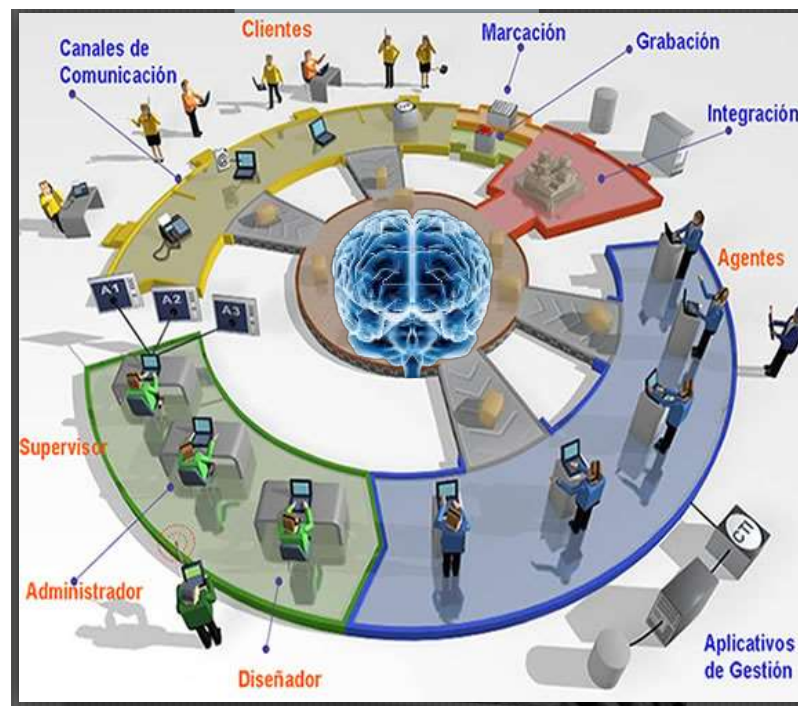


NUMERO DE PROYECTO: 199430

EMPRESA BENEFICIADA: TELEVENTAS MEXICO SA DE CV

TÍTULO DEL PROYECTO: ANALYTICALL: GESTOR VIRTUAL INTELIGENTE PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA A CLIENTES



OBJETIVO DEL PROYECTO:

Con esta iniciativa buscamos elevar la competitividad de nuestra empresa en mercados globales, buscando una mayor productividad de nuestras operaciones, mejorar los indicadores de calidad de nuestro servicio y diversificarnos hacia mercados con mayor rentabilidad y/o volumen de transacciones. Buscamos atender el mercado hispano con alto poder adquisitivo, en Estados Unidos y España, mediante operadores bilingües, familiarizados con la cultura de la población en estos mercados.

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS:

Para el desarrollo de este proyecto hemos establecido los siguientes tareas y sub tareas y sus respectivos hitos, como se muestra en los diagramas abajo. El primer dígito en la clave de la actividad define la etapa en que se proyecta su realización, aunque cada equipo de trabajo podrá planear sus actividades y entregables meses antes, y terminar después, mientras sus entregables no afecten el desarrollo de las otras actividades, por lo que en ese caso se deberá contar con autorización escrita de otros equipos de trabajo que dependen de los entregables.

1.1. Integración de la RED 1.1.1 Firma de Convenios Específicos 1.1.2 Acuerdos en Propiedad Intelectual 1.1.3 Integración de Estudiantes 1.1.4 Programa de Control y Seguimiento 1.2. Formación de Recurso Humano 1.2.1 Curso en tecnologías SOA 1.2.2 Cloud Computing 1.2.3 Cursos de Integración a nivel de dispositivos 2.1 PERFILACIÓN DE USUARIO 2.1.1 Clases de Usuarios: Operadores/Clientes 2.1.2 Categoría de Usuarios: Operadores/Clientes 2.1.3 Definición de Estimadores: Gestos/tonos 2.1.4 Motor de Inferencia: Servicio -> Cliente #¡REF! Retroalimentación / Autoajuste 2.2 ASISTENTE VIRTUAL PARA OPERADORES 2.2.1 Arbol de Decisiones 2.2.2 Reglas: Relación Usuario- Servicio 2.2.3 Estimadores de Calidad del Modelo 2.2.4 Actualización/re-aprendizaje del modelo #¡REF! Indicadores de éxito 2.3 Estudios Tecnológicos Comparativos 2.3.1 Revisión de Publicaciones Científicas/Tecnológicas 2.3.2 Análisis de patentes para identificar áreas de oportunidad en propiedad intelectual. 2.3.3 Tecnologías Comerciales, análisis comparativo del estado del arte comercial 3.1. SERVICIOS A CLIENTES 3.1.1 Integración del Catálogo de Servicios 3.1.2 Categorización de Servicios 3.1.3 Evaluador de Servicios 3.1.4 Control de Servicios 3.1.5 Optimización del modelo en relación a los indicadores de éxito 3.2. INTERFAZ AUDIO / VISUAL PARA CLIENTES 3.2.1 Interfaz de Audio: P2P / R2P 3.2.2 Interfaz Web / Apps 3.2.3 Experiencia del Usuario UX 3.2.4 Evaluación de la UI y su Usabilidad 3.2.5 Disponibilidad e Interacción 3.3. Propiedad Intelectual 3.3.1 Esquema de Apropiación de la Propiedad Intelectual Generada 3.3.2 Documentación: Análisis comparativo del estado del arte y Reivindicaciones 3.3.3 Documentación y Solicitud de 3 Patentes PCT y 2 Diseños Industriales 4.1. Demostración del Producto en Presentación Comercial 4.1.1. Pruebas de Funcionalidad 4.1.2. Pruebas de Confiabilidad 4.1.3. Evaluación de Aceptabilidad 4.2. Estrategia de Mercadotecnia y Validación de la Fórmula de Negocios 4.2.1. Estudio de Percepción de Mercado 4.2.2. Diseño de Estrategia de Posicionamiento de Imagen 4.2.3. Desarrollo de Materiales de Difusión/Divulgación 4.3. Plan de Negocios e Ingeniería Financiera 4.3.1. Estudio de Mercado: encuestas y entrevistas semiestructuradas 4.3.2. Análisis de Competitividad y FODA: Proveeduría, Clientes, Barreras de Entrada, Productos Substitutos y Competencia Local 4.3.3. Análisis Financiero: Rentabilidad y Flujo de Efectivo

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO: La presente propuesta describe el desarrollo de Analyticall: gestor virtual inteligente para atención personalizada a clientes; como propuesta de atención a la creciente demanda por una Calidad Probada y mejora continua en el Uso Eficiente de los Recursos internos de la empresa, así como una necesidad de una atención rápida y segmentada a casos particulares. Esto es, Televentas pretende desarrollar un sistema inteligente en su contact center, que lleve a cabo una segmentación de usuarios (Operadores-Clientes finales) para una atención Lean a los perfiles específicos de los clientes finales de cada empresa atendida. Hemos integrado dos doctores especialistas en inteligencia artificial a nuestra planta laboral y a una Red de colaboración con prestigiadas universidades que hemos consolidado desde el 2012. Contamos ya con algoritmos propietarios para análisis del estado de ánimo a partir de voz, mismos que habremos de integrar a algoritmos ya desarrollados en las universidades para perfilación de usuarios y árbol de decisiones por lo que proyectamos la generación de al menos 2 patentes internacionales, mismas que serán compartidas de acuerdo a nuestro convenio de colaboración en la Red. Actualmente unas de las principales problemáticas que enfrentan los contact center tradicionales, es la gran rotación de empleados que tienen. En base a un estudio realizado por la empresa para detectar a detalle el origen de la causa, se llegó a la conclusión que hay una oportunidad de negocio desde la etapa de reclutamiento de Recursos Humanos o en la segmentación de operadores en diferentes perfiles. En el estudio realizado por Televentas para detección de áreas de oportunidad o grado de satisfacción de los clientes, se obtuvieron clientes molestos con centros de contacto debido a una constante persistencia de los operadores por cerrar negociaciones que ya se habían cerrado con operadores previos, sin embargo el sistema no actualizaba de manera correcta los acuerdos Uno a Uno que se habían generado. En el mismo estudio se vio reflejado también inconformidad de los clientes en base a tiempo invertido en ellos. Esto significa que unos clientes se molestaban por la insistencia de parte de los operadores en el área de cobranza por una cantidad no relativa en comparación de todas las llamadas telefónicas recibidas. El proyecto ha sido diseñado para satisfacer y exceder los requerimientos de la Norma de Excelencia en Centros de Contacto (NECC), que está orientada para elevar los niveles de desempeño para la satisfacción del cliente. Nuestro Contact center ha sido reconocido y distinguido en el país por su orientación al cliente, posicionado en el mercado por más de 17 años. Entre nuestros clientes se encuentran American Express, Movistar, Telcel, Bancomer, Infonavit. Entre otros. El desarrollo de la presente propuesta, permitirá administrar mejor los Recursos internos de la empresa, enfocándolos en áreas claves requeridas, para un servicio más eficiente bajo el enfoque esbelto en el área de servicios. En los últimos meses hemos realizado diferentes estudios para detección de problemáticas de contact center como áreas de oportunidad y diferenciación de nuestra empresa. De ahí surgió la idea de crear este proyecto, con el objetivo en mente de evolucionar el modelo tradicional de los contact center a un servicio Lean, enfocado a cumplir con el grado de soporte técnico, seguimiento y atención que nuestro realmente necesita, eliminando todas aquellas actividades que no generen valor para el cliente ni para la empresa. Por el éxito obtenido y la fortaleza de la red de colaboradores académico-industriales que hemos conformado poco a poco, hemos decidido realizar el esfuerzo de invertir en el desarrollo de ¿Analyticall: gestor virtual inteligente para atención personalizada a clientes, poniendo a su consideración nuestra solicitud de apoyo a esta alianza.

RESULTADOS DEL PROYECTO:

-Mayor atención a usuarios por operador -Mayor calidad y personalización en la atención a usuarios -Menor tiempo de respuesta a los usuarios -Acceso a nuevos mercados El proyecto se divide en 4 fases o etapas: Etapa 1 En la primera fase se busca reclutar, entrenar y certificar a personal especializado en el desarrollo de tecnologías SOA, PaaS y SaaS. Así como definir la arquitectura de software y hardware requerida para este proyecto. Finalmente se diseñarán los protocolos de validación y pruebas de funcionalidad y confiabilidad del sistema ante varios tipos de eventualidades. Etapa 2 "En una segunda fase, se desarrollará un sistema capaz de construir una clasificación automática de los usuarios, tanto del operador como del cliente, de acuerdo a sus características personales y patrones de comportamiento durante y entre llamadas. Además, desarrollar un modelo de toma de decisiones de aprendizaje automático evolutivo capaz de asociar a los usuarios con los servicios/productos disponibles de manera que aumente la probabilidad de lograr una resolución o acuerdo con el cliente. El asistente en sí es un módulo autónomo que se mejora constantemente sin necesidad de intervención humana pero que permite ajustes manuales. Se Integrarán aquí tecnologías propietarias para análisis de gesticulación, estimador de somnolencia, y tonos de voz en operadores y clientes. Hemos desarrollado ya sistemas comerciales de hardware y software para operación en ambientes industriales , por lo que en esta fase se adaptarán a operar con hardware de oficina, es decir con cámaras web y micrófonos utilizados en los mismos contact centers Etapa 3 En una tercer fase se procurará la integración de un primer repositorio digital y mecanismos de identificación o etiquetado y de filtrado o depuración. Este módulo asocia características y etiquetas a los servicios de la empresa en forma manual y automática, con la finalidad de obtener una clasificación de los mismos. Además de administrar la lista de servicios y/o productos disponibles, proporcionará métodos de evaluación en base a métricas de calidad y rentabilidad. El sistema contará con un generador de reportes para mostrar todo lo relacionado con los usuarios y su desempeño en el sistema. Aquí también se concluirá una primera versión del front end de la aplicación atendiendo aspectos de usabilidad con una interface atractiva, amigable e incluyente. Etapa 4 En la última fase se concluirá con la demostración con un grupo de operadores la funcionalidad, amigabilidad, confiabilidad, disponibilidad y aceptabilidad del sistema; se validará el proceso, definirá la estrategia de mercadotecnia y comercialización, así como alianzas y asociaciones estratégicas para aprovechamiento de la nueva ventaja competitiva.

IMPACTOS DEL PROYECTO:

Es un proyecto que pretende elevar la competitividad y generación de conocimiento aplicable en diversas áreas. Se busca fortalecer la cadena de valor, la formación de recurso humano altamente capacitado en desarrollo tecnológico, que permitirá en un inicio, probar un diseño, proceso para la generación de un producto de alto peso para nosotros. El desarrollo técnico del proyecto permitirá la apertura de nuevos mercados, nuevas alianzas estratégicas y mejor convergencia entre el costo beneficio de las operaciones del negocio viéndose reflejando de manera tangible en la solicitud de dos patentes internacionales tipo PCT. Es decir, el desarrollo de este proyecto permitirá incrementar la productividad de la empresa y facilidad en la estrategia de comercialización del producto resultante.