

aunqa

## Caso de éxito Setracen

### Digitalización de la Atención al Cliente con IA Conversacional

#### SERTRACEN

Sertracen, es una empresa regional con presencia en **Panamá y Centro América**, líder en procesos de **Tránsito y Transporte Público**. La actividad principal del Grupo Sertracen son todos los **procesos oficiales ligados a la circulación de vehículos a motor**. Esto engloba desde lo relacionado con el vehículo, como licencia de circulación o tasas de matriculación, con los conductores, como las licencias o permisos de conducción, y con los procesos que pueden afectar a vehículo y conductor como las sanciones de tráfico.

La gestión de todos estos procesos se realiza bajo unas **concesiones públicas administrativas**, para dar servicio a todos los usuarios de vehículos en **Panamá**. La empresa de **Servicios de Tránsito Centroamericanos** es una de las empresas tecnológicas y de servicios del **Grupo Borja**, con más de un siglo de trayectoria y con presencia en los sectores de Tecnología, Telecomunicaciones, Energía, Medios, Real Estate, Retail, Metalurgia y Agroindustria.

#### PROBLEMAS Y RETOS

La **forma de comunicarse** con los clientes se hacía de forma muy **tradicional**, presencialmente a través de sucursales, Call Center telefónico y correo electrónico.

Tras la **pandemia** Sertracen se vio en la necesidad de cambiar esto. A raíz de las restricciones las **sucursales fueron cerradas temporalmente** y los usuarios no podían realizar trámites de forma presencial.

Por esta razón, Sertracen junto a Dominion Global, inició un proyecto de transformación digital, con el desarrollo de una **plataforma de trámites en línea**, para evitarla atención física a usuarios. Lo que produjo un **aumento drástico de las consultas relacionadas con el uso de esta plataforma** y la gestión de trámites digitales.

El **Servicio de Atención al Cliente se vio colapsado** ante el volumen de consultas, que debían gestionar únicamente 6 agentes. Tras analizar los **altos costes de la tercerización del servicio de Call Center**, Sertracen se vio en la necesidad de adquirir una **tecnología que se adaptara a las necesidades de la empresa** y a los costes que este desarrollo implicaba.

# SOLUCIÓN

Con el objetivo de mejorar el Servicio de Atención al Cliente y **desatascar las consultas telefónicas**, Sertacen contactó con Aunoa e iniciamos el desarrollo de un Chatbot de autoservicio en el sitio web de Sertracen, para que los usuarios resuelvan todas las consultas y las dudas al realizar cualquier trámite en línea.

Con la implementación del Chatbot, buscábamos potenciar la utilización de servicios asíncronos basados en mensajería instantánea y su capacidad de automatización, frente a otros canales tradicionales como el teléfono.

Con ello no solo se persigue **descongestionar el Call Center**, sino iniciar una **transformación digital** más profunda de las metodologías de trabajo, ofrecer un **servicio ininterrumpido**, **activar nuevos canales** de contacto, **mejorar la experiencia de usuario** y optimizar costes.

Tras la activación del **Chat en línea** para la prestación del servicio y buscando la optimización de la gestión interna, agregamos una **capa de Inteligencia Artificial Conversacional** que permite automatizar las respuestas y hacer más eficientes estos procesos.

Además, el Chatbot permite **transferir la consulta a un agente humano** si el usuario lo solicita o si no es capaz de resolver la consulta.

Por otro lado, mediante la **herramienta de gestión para los chats en línea con el Call Center**, los agentes pueden hacer seguimiento de todas las conversaciones para agilizar la resolución y permitir la gestión, a la vez, de varios usuarios, algo que era imposible a través del canal tradicional telefónico.

El chatbot se **ubica estratégicamente en pantallas claves**, donde las personas pueden tener algún problema o si Sertracen identifica que necesitan ayuda en la resolución de algún trámite.

## Características de la solución

- Live Chat + Chatbot con IA integrado en la web
- Servicio ininterrumpido 24x7
- Número ilimitado de usuarios simultáneos
- Mejora experiencia del cliente con self-service
- Integración con Telegram
- Herramienta multi-agente de gestión de chats en línea.
- Acceso online a todas las métricas del servicio.

Durante los últimos meses, nuestro equipo ha trabajado en la integración del **Chatbot en nuevos canales conversacionales como Instagram y WhatsApp**. Esto permitirá escalar aún más el Servicio de Atención al Cliente de Sertracen.



## RESULTADOS

Gracias a la tecnología, experiencia y metodología de Aunoa, la implementación del Chatbot se llevó a cabo en tan solo **4 semanas**.

La **adopción** de la herramienta por parte de los agentes fue muy rápida. La **usabilidad** de la de la herramienta de gestión de conversaciones ha permitido que los agentes puedan **identificar, de forma proactiva, puntos de mejora** en los flujos diseñados y en las automatizaciones.

La solución de Aunoa se ha convertido en una **herramienta imprescindible para la gestión interna**, hasta permitir la **desactivación del canal telefónico** para la atención de usuarios.

Tras unos meses de uso de nuestra solución, Sertracen decidió ajustar la gestión del Call Center, **eliminando la resolución de recepción de llamadas y reorganizado a los agentes para la gestión de los otros canales**: correo electrónico y chat.

La solución de Aunoa ha permitido aumentar la tasa de **automatización** y la **optimización** de los recursos del Call Center:

- Se han procesado más de **500.000 conversaciones** provenientes de 295.000 usuarios, es decir, más de **1.300 consultas diarias** a través de nuestra solución.
- La **tasa de automatización** obtenida es del **86%**, automatizando el 90% en los meses con más consultas recibidas.
- El último año, se han intercambiado más de **8 millones de mensajes**, de los que el **83% fueron contestados de forma automática** por el Chatbot.
- Solo se derivaron a los agentes del Call Center **69.000 consultas**, un **13%** del total de conversaciones recibidas.
- Mayor eficiencia de agentes y **ahorro de recursos en la gestión del Call Center**.

Además, ha permitido ofrecer un **servicio ininterrumpido 24x7**, permitiendo que los usuarios puedan realizar las **gestiones fuera de horario de Atención al Cliente**.

85%

Tasa de automatización

1.300

Consultas gestionadas diariamente

100%

Disminución de consultas presenciales

13%

Consultas derivadas al Call Center

Automatiza interacciones o consultas mediante Inteligencia Artificial y Asistentes Virtuales

AGENDAR DEMOSTRACIÓN