

Equipo: Equipo 4

Proyecto: Visión Ciudadana - VC

VC es un software que gestiona la relación con el cliente. Su objetivo es solucionar los problemas de los ciudadanos brindándole al funcionario que lo atiende por los distintos canales de comunicación, mejores herramientas.

Interactúa con los sistemas que ya posee BPS como Trazabilidad (TZ) y Software para Call Center y los complementa. De TZ toma la información de trámites ya realizados, y le agrega el guardar registro de todas las interacciones del ciudadano por todos los canales de comunicación.

VC se centra en la atención en mostrador asistiendo al funcionario, que es un canal que no está digitalizado. El funcionario ingresa con su clave a VC y luego digita la CI del ciudadano que está atendiendo y le presenta en un formato amigable, una línea de tiempo con las interacciones que ya realizó con BPS por todos los otros canales, de manera integrada, y le brinda los posibles trámites que quiere realizar o tiene pendientes de manera ordenada. En base a un algoritmo que calcula los más probables para el ciudadano específico, según su historial de trámites ya realizados o pendientes.

Se complementa con software para Call Center de BPS, ya que toma esa información y la integra con la de los otros canales de comunicación, dejándola disponible para todos los funcionarios de BPS en todo el país.

Al contener un repositorio de interacciones, VC provee también un insumo muy importante para analizar su información integrada y ordenada, para realizar procesos más complejos de Machine Learning (realizar modelos y predecir comportamientos) o por ejemplo para campañas proactivas con el ciudadano en fechas específicas, para evitar flujo masivo de interacciones y cumplir el fin último de lograr una experiencia positiva del ciudadano que se comunica con BPS, y que en las menos interacciones posibles concrete su trámite, solucione su problema.