



CRM en Seguridad Social

Tiburcio Cerezo,

*Director del Centro de Comunicaciones y
Servicios de Red de la Subdirección General
de Informática de la Seguridad Social*

El objetivo de la Seguridad Social es prestar un servicio eficaz con los máximos niveles de calidad, atendiendo a las demandas de los ciudadanos, proporcionándoles las máximas facilidades en el cumplimiento de sus obligaciones, con el mínimo coste para la sociedad.

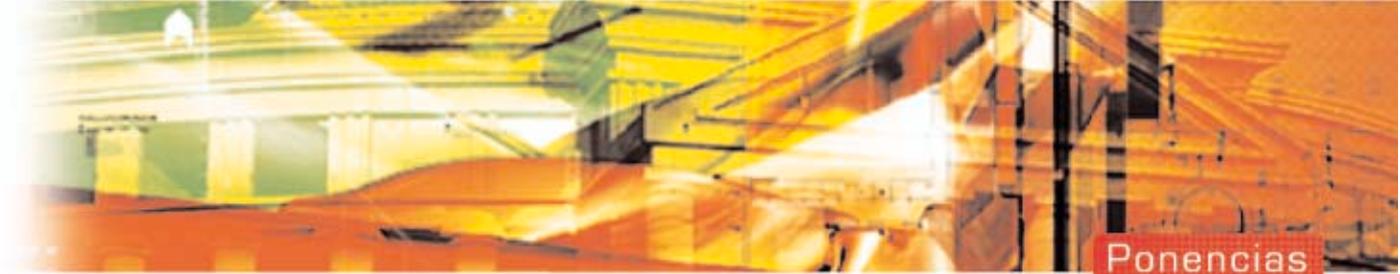
Para lograr dicho objetivo, se pretende aprovechar la filosofía de trabajo y la tecnología actual que ofrece CRM ("Customer Relationship Management") la cual permite mejorar las relaciones con los clientes, mediante la reorientación de los servicios que se prestan para responder mejor a sus necesidades. Además permite crear una visión integrada del cliente y utilizar esta información para coordinar los servicios prestados a través de múltiples canales.

Aplicado a la Seguridad Social, CRM debe mejorar las relaciones con los ciudadanos aportando nuevos y mejores servicios mediante el uso de múltiples canales o vías de comunicación. Además se debe obtener información sobre las necesidades reales de los mismos para que la Seguridad Social pueda adelantarse a sus peticiones y ofrecerles servicios personalizados.

Objetivos de la aplicación de CRM en la Seguridad Social

Contemplando las limitaciones actuales de los servicios que se prestan y las posibilidades que ofrece la filosofía CRM, existe una serie de objetivos para mejorar la atención a los ciudadanos:

- **Comunicación multicanal y bidireccional.** Conseguir que los usuarios/ciudadanos puedan utilizar **cualquier canal** a su alcance, **teléfono, correo, Web**, etc., así como ser contestados por el mismo medio o por cualquier otro que soliciten.



- **Único punto o centro de interacción** en las relaciones del usuario/ciudadano con la organización. El usuario debe conocer que para cualquier tipo de consulta o petición de información que realice a la organización, tiene **un solo punto de contacto**, facilitando de esta manera la relación entre ambos.
- **Información consolidada en un único banco de datos.** Es muy importante, que todos los datos relativos a los usuarios estén en un solo banco de datos, el cual tiene que estar accesible por todo el personal de la organización relacionado con la gestión relativa a los usuarios.
- Conocer mejor las **necesidades** y el **interés** de los usuarios. Por medio del **conocimiento y análisis de la información** obtenida de los usuarios se puede llegar a conocer más sobre la información que consultan, las dudas que tienen, qué vías utilizan de comunicación, etc.
- **Mejorar la calidad del servicio** que se ofrece, al poder ofrecer una **información más completa** y en un tiempo menor.
- Conseguir la **segmentación** de los usuarios mediante criterios concretos, orientados a modelos de comportamiento, interés, geográficos, etc.
- Redirigir y encaminar la información entre los distintos departamentos implicados por medio de **flujos de información.**

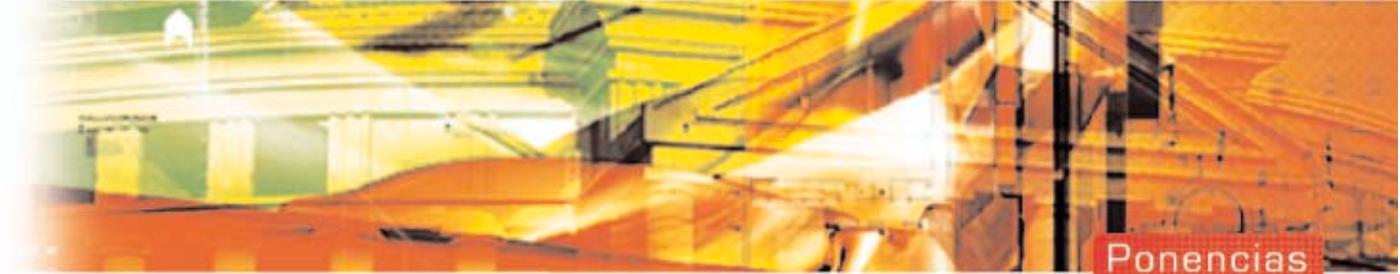
Todos estos puntos se engloban en el objetivo primordial en las relaciones con el usuario, que es **mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios/ciudadanos**, utilizando para ello los medios y herramientas que se encuentran a su alcance.



Aplicación de CRM en Seguridad Social

Con la aplicación de la estrategia CRM en la Seguridad Social, es posible cambiar la atención que se ofrece a los ciudadanos, además de poder ofrecer nuevos servicios que anteriormente no podían ser prestados.

Los servicios que pueden prestarse pueden clasificarse, de manera general, en servicios de información general y servicios de información personalizada.



Servicios de información general

Este tipo de servicios se prestará con las siguientes características:

- **Servicio multicanal.** Se podrán prestar servicios de información general por distintos canales, como es el canal telefónico, por el canal WEB, el canal presencial o cualquier otro canal que se estime oportuno. Esto es posible mediante la incorporación de las nuevas tecnologías a los diferentes canales, además de la integración de los mismos mediante elementos que faciliten la gestión de agentes, de información y de usuarios.
- **Información uniforme.** La información que se suministre será uniforme independientemente del canal utilizado o del momento en que se solicite. A los agentes que atiendan peticiones de servicio se les facilitará la atención a los usuarios mediante menús guiados y procedimientos de fácil manejo que hagan que las respuestas y la información que se le suministre al usuario sea lo más homogénea posible. Además, la utilización de una base de datos con la historia de las prestaciones de servicio permitirá resolver preguntas con respuestas ya realizadas facilitando la búsqueda de soluciones
- **Autoservicio.** Se pueden establecer los mecanismos necesarios para que el propio usuario encuentre la información que busca de la manera más fácil y directa posible. Para ello se pondrá a su disposición procedimientos guiados mediante los cuales pueda encontrar la información solicitada. Este tipo de servicio podrá implementarse en cualquiera de los canales elegidos (telefónico, WEB, correo electrónico, etc.), permitiendo la automatización de aquellas peticiones más comunes redundando en un servicio más ágil y directo al usuario. Además, en cualquier momento el usuario podrá solicitar ayuda para seguir estos procedimientos automáticos y el agente más idóneo le guiará o directamente le facilitará la información solicitada.



Servicios de información personalizada

- **Atención personalizada.** Mediante la identificación del usuario/ciudadano, se puede prestar un servicio personal que puede consistir desde la resolución de cualquier trámite administrativo, como la obtención y/o modificación de información personal que se encuentre en manos de la Seguridad Social. El sistema de información CRM tendrá una integración directa con las bases de datos corporativas de la Seguridad





Social, lo cual permitirá combinar la información administrativa de los usuarios con el historial de prestaciones de servicio. Esto permitirá dar un trato más personal y directo a los usuarios, pudiendo resolver sus trámites personales por cualquiera de los canales que se pongan a su disposición, y todo esto combinado con las características anteriormente mencionadas (información homogénea y multicanal)

- **Resolución de cualquier trámite administrativo.** Una de las mejoras del servicio que se puede prestar a los usuarios / ciudadanos mediante la aplicación de la estrategia CRM es el acercamiento y la facilidad para poder realizar cualquier trámite administrativo que tenga que ver con la Seguridad Social. Las herramientas propias de la gestión de la Seguridad Social estarán disponibles e integradas en el puesto de trabajo de los agentes.
- **Autoservicio.** Este tipo de información personal, también podrá ser objeto de los procedimientos automáticos que se pongan a disposición de los usuarios. Todas las herramientas que dispongan los agentes pueden ser puestas a disposición de los usuarios para que ellos mismos resuelvan sus trámites y soliciten información personal
- **Servicio proactivo.** Se podrán definir campañas de acercamiento de la información a grupos de usuarios en función de las características particulares que se definan. Esto permite adelantarse a las necesidades de los usuarios ofreciéndole servicios mediante la realización de llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, etc.



En resumen, algunos de los servicios que podrían prestarse son:

CANAL TELEFÓNICO. Servicios atendidos y/o automáticos

- Información general
- Información personalizada
- Solicitudes
- Tramitaciones





- Notificaciones
- Campañas
- Encuestas

CANAL Internet. Correo electrónico y páginas WEB

- Automatización de consultas vía correo electrónico
- Botón de ayuda a la navegación en la www.seg-social.es
- Información general
- Información personalizada
- Solicitudes
- Tramitaciones
- Campañas
- Encuestas

CANAL Presencial

- Información general
- Información personalizada
- Solicitudes
- Tramitaciones

Además estos mismos servicios pueden ampliarse a otros nuevos canales: Telefonía móvil, Mensajes Cortos SMS, WebTV, PalmTop, etc.

Solución tecnológica CRM en Seguridad Social

La Subdirección General de Informática de la Tesorería General de la Seguridad Social ha venido realizando en los últimos meses un estudio técnico para encontrar la solución tecnológica CRM que mejor se adapte a las necesidades de la organización.



La solución se basa en la implantación de un Centro de Interacción junto con una serie de productos basados en la tecnología CRM.

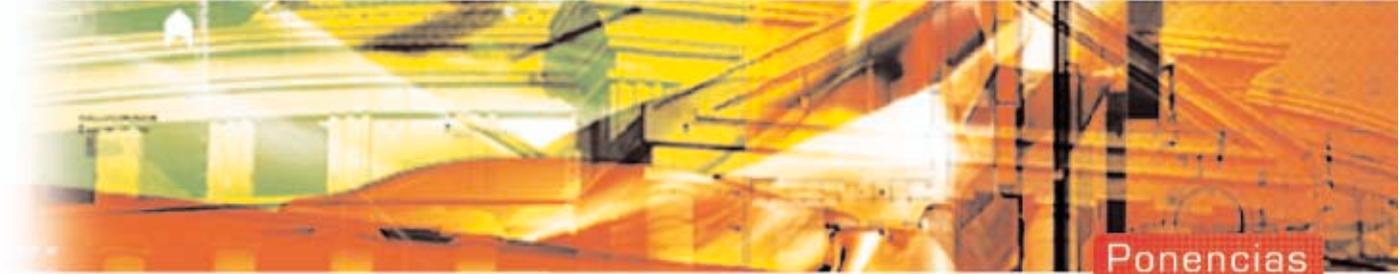
Centro de Interacción. Integración de llamadas telefónicas

El canal telefónico es el principal canal por el cual se llevarán a cabo las interacciones con los usuarios/ciudadanos. Es por este motivo por el que su integración dentro de la solución general debe ser tratada con mayor detalle.

La integración del canal telefónico estará basada en la tecnología de Telefonía IP. Esta decisión se debe, entre otros motivos, a las facilidades que permite a la hora de definir la ubicación de agentes dentro de la Organización, independizando el lugar geográfico de la atención que se presta.

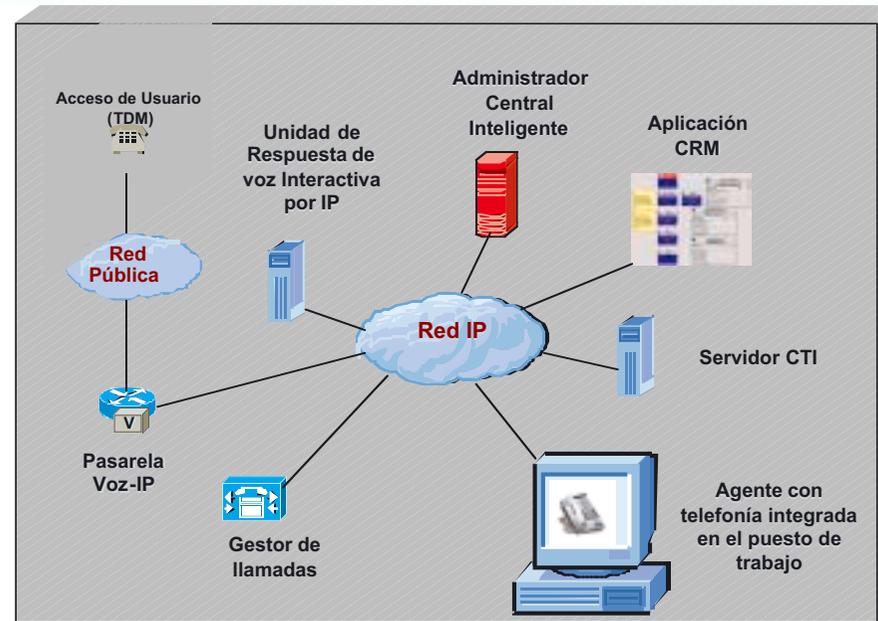
Los diferentes componentes necesarios para la integración del canal telefónico son:

- **Administrador de llamadas.** Es el dispositivo que realiza la distribución de las llamadas a los puestos de trabajo de los agentes.
- **Pasarela para Voz-IP.** Es el dispositivo encargado de convertir las llamadas telefónicas tradicionales (tipo TDM) en telefonía IP.
- **Unidad de Respuesta de Voz Interactiva por IP:** es el dispositivo encargado de proporcionar tratamiento de espera a las llamadas en cola. Es decir, permite dar mensajes estáticos o dinámicos al usuario, solicitar la introducción de datos o realizar un direccionamiento mediante menús. También nos permite automatizar determinados servicios utilizando el canal telefónico, bien mediante la difusión de mensajes estáticos, bien por la ejecución de procesos que originan, de manera automática, la respuesta al usuario.
- **Administrador Central Inteligente:** es el dispositivo corazón del Centro de Interacción, es decir, es el encargado de conocer el estado de todos los agentes, de todas las llamadas, y de todos los dispositivos implicados, y en base a dicho estado y a las reglas de negocio definidas, realizar las decisiones de enrutamiento de las llamadas. Además en sus decisiones puede incluir aquellos datos relevantes obtenidos bien



directamente del usuario, o de la base de datos de usuarios de que se disponga, para mostrárselos al agente que vaya a resolver la consulta o interacción. Además permite tratar la ocupación de los agentes de modo integrado, independientemente del canal por el que se solicite la atención del agente. También actúa como Gestor de Periféricos, realizando la traducción de lenguajes entre los dispositivos a los que da servicio (Gestor de Llamadas, IP-IVR, etc.).

- **Servidor CTI** (Computer Telephony Integration o Integración Telefónica para Ordenadores) para los puestos de trabajo de los agentes. La funcionalidad CTI es necesaria para que el agente pueda controlar las funcionalidades telefónicas desde su ordenador (descolgar, llamar, pasar llamadas, etc.), así como obtener información de la llamada (ANI o número de teléfono llamante. DNIS o número de teléfono llamado, y otros datos que el usuario haya introducido desde el terminal telefónico)



Componentes de la Integración telefónica

Aplicación de Gestión de las Relaciones con los Usuarios (CRM)

La aplicación CRM (Customer Relation Manager o Gestión de las Relaciones con los Usuarios) nos va a permitir tener la lógica necesaria para la atención a los usuarios que pidan un servicio a la Seguridad Social.

Esta aplicación reside en un punto común accesible por todos los agentes mediante la utilización de las redes de comunicaciones de la Seguridad Social.

La aplicación se basa en tres partes fundamentales:

1. **Servidor WEB.** Se encarga de la distribución de la información a los puestos de trabajo de los agentes, que están basados en la tecnología WEB



2. **Servidor de aplicaciones.** Donde se ejecuta toda la lógica de la aplicación. Este servidor cuenta con potencia suficiente como para dar un buen nivel de servicio a los agentes, además de contar con sistemas de redundancia y alta disponibilidad
3. **Servidor de Base de datos.** Donde se ubican todos los datos de los usuarios y aquella información necesaria para el funcionamiento de la aplicación. Está basado en el motor de base de datos ORACLE

La aplicación tiene cubiertas las siguientes funcionalidades:

1. **Gestión integrada de todos los canales de entrada y salida de las peticiones.** Independencia entre el canal de entrada / salida utilizado en la información suministrada al usuario. Los usuarios podrán decidir en todo momento el canal utilizado tanto para formular sus peticiones como para recibir contestación a las mismas
2. **Definición de perfiles de usuarios.** Permite dar una **atención personalizada** a los mismos, de manera que el sistema se alimente del historial de las peticiones de servicio a la hora de atender una nueva petición
3. **Definición de procedimientos guiados** (argumentarios) a los agentes. De esta manera se agiliza y unifica la atención a los usuarios. Además dichos procedimientos pueden ser publicados en servidores WEB públicos de la Organización, de manera que los usuarios pueden generar su propia respuesta sin la intervención de agentes
4. **Integración con aplicaciones ya existentes** en la Organización y que aportan información al sistema, de manera que los agentes pueden tener acceso a las mismas desde la propia aplicación de Gestión de las Relaciones con los Usuarios (CRM). De esta manera se garantiza que los agentes tengan un único interfaz de usuario relacionando los datos de la propia aplicación CRM con el resto de aplicaciones de la Seguridad Social
5. **Personalización** de la aplicación a las necesidades de la Organización, de manera que tanto las denominaciones de objetos de la aplicación como su funcionamiento están adaptados a la propia gestión de la Seguridad Social



6. La **actualización de versiones** de la aplicación es automática y no implica una redefinición de la configuración de la misma ni una migración de los datos ya obtenidos anteriormente. De esta manera se garantiza la alta disponibilidad y se simplifican las tareas de mantenimiento

Ampliando las funcionalidades y módulos de una aplicación CRM tendríamos los siguientes **componentes**:

- **Aplicación base.** Contiene la lógica principal de la aplicación para la atención del usuario
- **Call Center.** Contiene la integración con el canal telefónico y los módulos necesarios para integrar la telefonía en los puestos de trabajo (cliente CTI)
- **Respuesta automática de Correo electrónico.** Contiene la integración con el canal de correo electrónico. Mediante la definición de reglas y reconocimiento de patrones, es posible llegar a automatizar las respuestas a los correos electrónicos donde se solicita una petición de servicio
- **Colaboración en la Web.** Contiene la integración con el canal de la Web. Es posible dar una atención personalizada al usuario cuando utilice este canal, mediante ayuda a la navegación por parte de agentes especializados
- **Desarrollo de procedimientos guiados (argumentarios).** Este módulo permite desarrollar procedimientos de fácil uso por parte de los agentes de primer nivel permitiendo una resolución de las peticiones mediante pasos guiados y predefinidos por agentes más especializados
- **Análisis de información y administración.** Este módulo permite obtener información “on-line” del sistema para poder tomar decisiones, tanto durante el funcionamiento de la atención como a posteriori, de tal manera que se optimice la distribución de agentes y el desarrollo de procedimientos automáticos en función de las tareas que sean más comúnmente requeridas por los usuarios
- **Flujo de Trabajo.** La aplicación CRM dispone de una herramienta de definición de flujos de trabajo para



controlar las acciones a tomar cuando un usuario solicita un determinado servicio. Permite combinar la atención de agentes de distinto nivel con procedimientos automáticos que permiten la consulta tanto a la base de datos de usuarios como a otras bases de datos disponibles en la Organización

- Existen **otros módulos** que permite establecer ayuda al usuario a través de procedimientos que se definan en la Web, que permitirán a estos la resolución de peticiones sin atención de agentes y todo ello utilizando la misma aplicación que se encuentre funcionando para la atención personalizada