Mejorando el canal telefónico

Image

Desde ayudaDIGITAL trabajamos constantemente para mejorar la atención a los profesionales del SAS y en torno a este objetivo principal gira el **plan de transformación** en el que estamos inmersos. Dentro de las líneas de trabajo de este plan, se encuentra la **mejora del canal telefónico**, muy utilizado por los usuarios para contactar con el Centro de Servicios al Usuario (CGES).

En este sentido, recientemente se ha incorporado una mejora que va a tener una repercusión importante en el tiempo de interacción del profesional del SAS con el canal telefónico.

Hasta ahora, cuando un profesional del SAS llamaba al servicio de soporte, tenía que interactuar a través de un menú de opciones para poder identificar el motivo de su llamada y redirigirlo al agente más adecuado. A partir de ahora este proceso es mucho más sencillo y rápido para el usuario, gracias a que **el asistente digital AYDI es capaz de reconocer el motivo de su llamada**, en un elevado número de situaciones en los que ha sido entrenado. En el caso en el que el asistente digital no sea capaz de identificar el motivo de la llamada, se activará el menú por pulsación tradicional.

Gracias a esta mejora, hemos conseguido rebajar el tiempo de escucha de 35 segundos a 20 segundos, sin perder eficacia en la atención. Esto supone al año un **ahorro de 3.655 horas** para los profesionales del SAS.