

Transformación del centro de Contacto con Omnicanalidad e IA

Perfil Cliente

Fundación Oriéntame es una organización sin ánimo de lucro con más de cuatro décadas de trayectoria en Colombia, comprometida con la salud sexual y reproductiva. Atiende a miles de personas al año a través de sus sedes físicas, líneas de atención y canales digitales, brindando orientación y servicios sensibles, profesionales y seguros.



Nuestra colaboración con Technixsolutions ha sido transformadora. La experiencia es fluida cuando alguien se pone en contacto con nosotros. Nuestros agentes reflejan una cultura de servicio que se siente auténtica en cada conversación.

Directora de Experiencia del Consultante, Fundación Oriéntame

Resumen ejecutivo

Antes del proyecto, Fundación Oriéntame enfrentaba una atención fragmentada por canales desconectados, con herramientas como ISSABEL, SnapEngage y B2Chat operando de manera independiente y sin integración con su CRM Dynamics 365. Esto limitaba su capacidad para brindar una experiencia coherente, realizar trazabilidad de casos, automatizar flujos o tomar decisiones basadas en datos.

Technixsolutions diseñó e implementó una solución de omnicanalidad integrada con inteligencia artificial que centraliza todos los canales de comunicación (telefonía IP, WhatsApp, Webchat, Facebook) en una plataforma moderna, ágil y conectada con Dynamics 365 Customer Service.

Gracias a este proyecto, la fundación logró mejorar la eficiencia operativa, aumentar la tasa de resolución en el primer contacto, automatizar tareas rutinarias, y ofrecer una experiencia de atención más humana y personalizada a sus consultantes.

Necesidad empresarial

Fundación Oriéntame necesitaba transformar su centro de contacto. La fragmentación tecnológica dificultaba la atención fluida a las consultantes y reducía la capacidad de escalar operaciones. La organización enfrentaba retos como:

- Interacciones dispersas en canales no integrados.
- Imposibilidad de centralizar información o analizar métricas clave.
- Procesos manuales que aumentaban el esfuerzo operativo y los tiempos de respuesta.

Se requería una solución robusta que conectara los canales, permitiera una trazabilidad unificada y facilitara la automatización inteligente de flujos operativos.

Solución

Technixsolutions diseñó e implementó un sistema de atención omnicanal en fases. La solución incluyó:

- **Integración total de canales:** WhatsApp Business, Facebook Messenger, y telefonía IP, todos conectados a Dynamics 365.
- **Chatbots con inteligencia artificial** para atención inicial, encuestas previas y posteriores, flujos fuera de horario y mensajes automatizados.
- **Interfaces especializadas** para asesoras, coordinadoras y administradores del centro de contacto.
- **Módulo de análisis omnicanal en tiempo real** con dashboards en Power BI.
- **Seguridad, cifrado de datos y cumplimiento normativo**, alineado con Habeas Data.

Resultados Obtenidos

- **Centralización y trazabilidad** de más de 350 interacciones diarias a través de múltiples canales.
- **Resolución en primer contacto** mejorada significativamente mediante atención contextualizada.
- **Automatización de encuestas**, mensajes rápidos y transferencias inteligentes, reduciendo carga operativa.
- **Gestión efectiva por roles**, con control de acceso, administración de colas y horarios.
- **Capacidad de escalar fácilmente** tanto en personal como en volumen de interacciones



Queríamos modernizar nuestro centro de contacto utilizando más IA en nuestras operaciones diarias. Analizar los procesos que consumen mucho tiempo y simplificarlos ha sido clave para ofrecer una experiencia más humana y efectiva.”

Coordinador del Centro de Contacto, Fundacion Oriéntame