



PUCP



Ana Ten Escalante

Jefe de UX y Marketing Digital

Dirección de Comunicación Institucional

Pontificia Universidad Católica del Perú

aten@pucp.edu.pe

Licenciada en Publicidad y Magister en Ingeniería Informática, con más de 13 años de experiencia en liderando proyectos de tecnología relacionados a las comunicaciones, que van desde videojuegos y páginas web hasta CRMs y plataformas omnicanal, así como iniciativas vinculadas al aprovechamiento de tecnologías en nube

La omnicanalidad en la gestión de la comunicación universitaria

Agenda

- Comunicaciones y omnicanalidad en la PUCP
- Implementando omnicanalidad en la comunicación universitaria
- Resultados post lanzamiento y próximos pasos
- Preguntas

Sobre la PUCP



Fundada en
1917

La universidad
#1
de Perú

29,082
estudiantes de
pregrado y
posgrado

52
carreras

109
programas de
posgrado

535
investigadores
inscritos en
RENACYT

Hasta el 2019, teníamos estos medios:



Periódico impreso



Página web



Redes sociales



Oficina de contacto



Mesa de partes

Y envíos masivos para diferentes fines



Estimados y estimadas colegas:

En primer lugar, espero que se encuentren bien en casa.

Nuestra Universidad, como institución de excelencia, cuenta con sus docentes como aliados que permiten dar vida a sus principios y valores. Las y los docentes son quienes hacen posible una educación de calidad orientada a la formación integral de nuestros estudiantes.

Por nuestra casa de estudios han pasado docentes notables que recordamos con cariño y admiración por todo lo que aprendimos con ellos. Y los aprendizajes van más allá del contenido o de la disciplina; los recordamos, más bien, por su rigurosidad académica, su ética, su pasión por la investigación, su exigencia, su cercanía y preocupación por los estudiantes, su compromiso con el país o su análisis crítico de la realidad. Son docentes que han estado comprometidos en distintos momentos de nuestra historia, como Universidad y como país.

En estos tiempos difíciles, nuevamente las y los docentes han mostrado su compromiso por mantener la formación y la investigación de calidad. Han dejado las aulas físicas para aprender y emprender nuevas formas de enseñar en contextos de incertidumbre y no presencialidad. Este ha sido un tiempo de aprendizaje mutuo, quizás duro para algunos; pero el esfuerzo y la creatividad para asegurar la continuidad de la formación que damos es un claro ejemplo de su compromiso y, por ello, debemos sentirnos orgullosos y les expreso hoy, en el Día del Docente Universitario, mi más profundo reconocimiento y agradecimiento.

No cabe duda de que la docencia universitaria se está transformando y seguirá transformándose. Tendremos nuevos retos para responder a las nuevas maneras de aprender, nuevas formas de enseñar, nuevos recursos o nuevas tecnologías, y nuevos estudiantes. En este camino, como Universidad, no debemos perder nuestro sello: la formación humanista, científica e integral de excelencia.

Comunicado Saludo Docente Universitario



Encuesta de conocimiento de Herramientas Digitales



Estimado (a):
ESTRELLA CUADRADO

Colabora con nuestra Universidad y participa de la Encuesta de conocimiento de herramientas digitales, la cual nos permitirá reforzar las competencias de nuestros trabajadores administrativos para seguir brindando soporte y continuidad a nuestras actividades.

Al responder esta encuesta, contribuyes a:



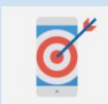
Identificar puntos de mejora en el perfil laboral administrativo



Determinar estrategias de capacitación en función a perfiles específicos



Apoyar las demandas laborales que requieran competencias



Impulsar proyectos que fomenten el crecimiento personal y profesional

Encuesta herramientas digitales



Postula y trabaja como Apoyo Administrativo PUCP



Programa trAndeS: Investigaciones de los becarios posdoctorales para reducir la inseguridad



Los primeros adobes de América: Investigación de PUCP y U Maine es publicada en la revista PUCP

Boletín Puntoedu

La cuarentena del 2020 cambió el ecosistema de canales de comunicación de la universidad

COVID-19: ¿Cuáles distritos de Lima presentan más casos? ✕

LIMA

Síguenos en Google News

Vizcarra decretó Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social para evitar contagios de coronavirus

El mandatario también anunció el cierre total de fronteras y la suspensión del transporte internacional de pasajeros por vía aérea, marítima y terrestre



El presidente Martín Vizcarra también anunció el cierre de las fronteras en busca de frenar contagio por coronavirus. (Foto: Presidencia)

¿Qué sucedió después?



El periódico institucional desapareció



Las unidades comenzaron a crear números de whatsapp o usando números personales (¡7 números diferentes por oficina!)



A falta de atención presencial, las cuentas de correo se desbordaron (1500 en un fin de semana)



Las inconsistencias en la información de la web se hicieron más notorias



Por la ubicuidad y velocidad de respuesta de Whatsapp, se inició un proyecto para utilizar la plataforma a nivel institucional y atender consultas frecuentes

Cifras benchmark mensajería y atención al cliente



55%

de las empresas B2B
demoran más de

5 días

para **responder** a un
nuevo lead



2 minutos

lo que demora responder
un chat

VS.

12 horas

promedio de tiempo de
respuesta de un correo
electrónico



62%

de los usuarios espera tener
un chat en dispositivos
móviles

82%

lo **usaría** si lo hubiera

TIME TO LIVE (TTL)

*El tiempo que alguien está dispuesto a
esperar antes de perder la paciencia.
El umbral varía por canal.*



Correo electrónico:
24-48 horas



Chat (por redes o web):
1-2 minutos

Exploración de tecnología

botmaker



messengerpeople



AdmitHub

Plataformas de mensajería



infobip

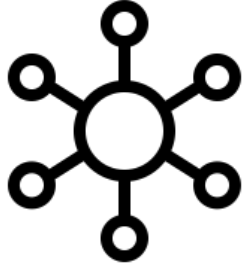


Amazon Connect

webcentrix
Happy business, happy customers

Sistemas omnicanal

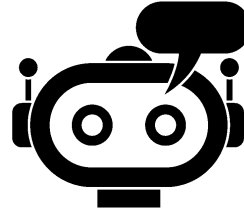
Claves de sistemas omnicanal



Integran diferentes canales (correo, redes sociales, whatsapp, y teléfono) en un sistema en la nube.




Consolidan los mensajes en una sola bandeja de entrada que puede ser atendida por uno o más equipos de agentes



Soportan automatización (bots, secuencias e inteligencia artificial)



Permiten orquestar journeys a través de diferentes canales

The background of the slide features a silhouette of two hands clasped together, set against a bright, cloudy sky at sunset or sunrise. The sun is positioned between the hands, creating a lens flare effect. The overall mood is one of connection and support.

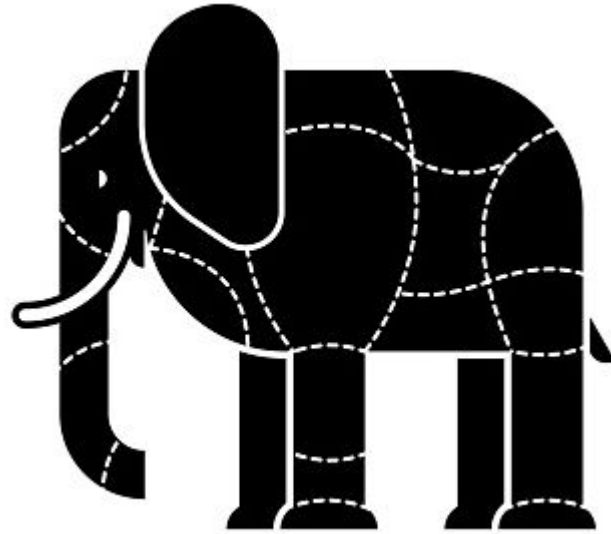
La omnicanalidad nos presenta la promesa de contactar con nuestra comunidad en el momento, lugar y canal adecuados.

En comunicación, esto significa que no es suficiente ser bueno en un solo canal, si no que estos deben funcionar de manera articulada.



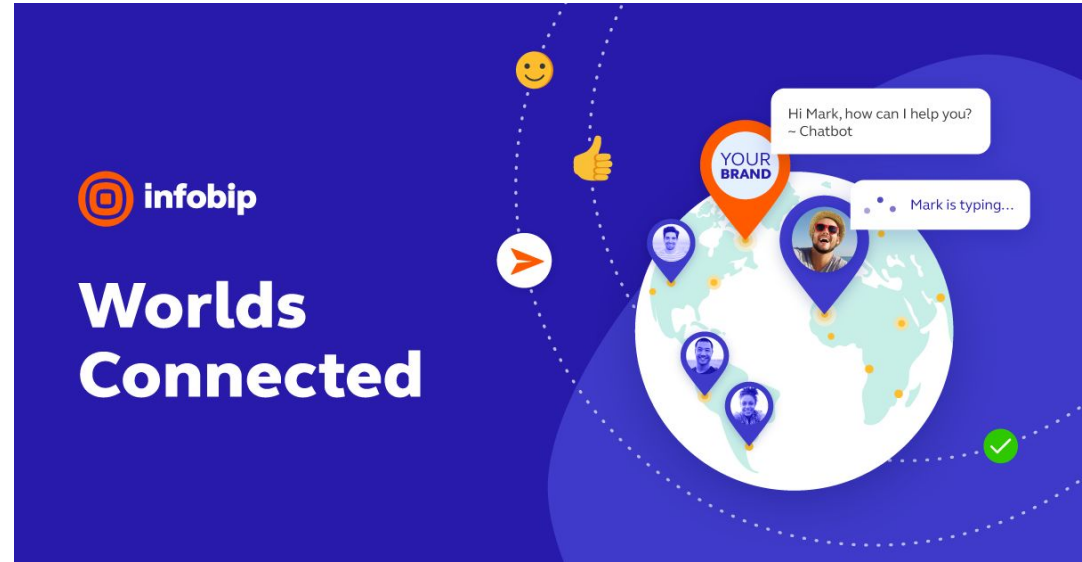
Trabajar con un sistema de este tipo nos abría la posibilidad a hacer que nuestros canales digitales “conversen mejor” entre ellos

Implementando omnicanalidad en la comunicación universitaria



Para este tipo de proyectos (tamaño elefante) el enfoque recomendado es cortarlos en pedazos

Para la tecnología, decidimos trabajar con Infobip, por su representación a nivel local, cartera de clientes y porque la tecnología estaba dentro de lo que podíamos manejar con los recursos que teníamos.



Entonces, cortamos el proyecto en partes



WhatsApp

Redes sociales

Web

Envíos masivos

Bandejas de correo electrónico

Procesos generales electrónicos

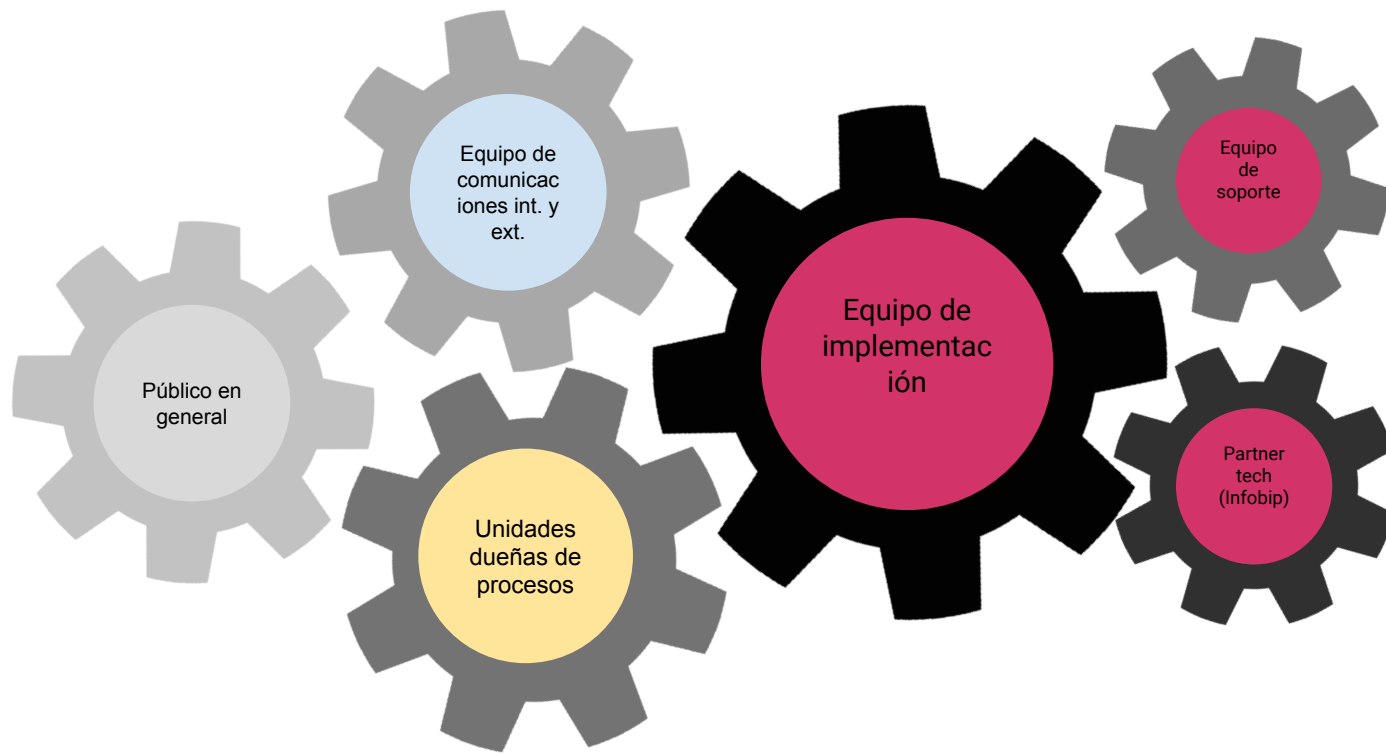
Para el proyecto, reordenamos nuestro equipo interno de la siguiente forma, sin alterar la estructura organizacional:

	Meta	Composición
Equipo de búsqueda de soluciones	Identificar la solución a la medida de nuestras necesidades y capacidades	Gestor de proyecto, ingeniero informático, diseñador UX
Equipo de implementación	Diseño de flujos de conversación y configuración de la plataforma	Gestor de proyecto, ingeniero informático, diseñador UX
Equipo de soporte	Mantener la plataforma operativa a nivel técnico y financiero	Coordinador de soporte, ingeniero informático.
Equipo de comunicaciones y vínculo con comunidad	Lograr que la información esté actualizada en los diferentes canales de la universidad, y darle tracción al proyecto a nivel de difusión	Especialistas de comunicación interna y publicidad

Otros roles

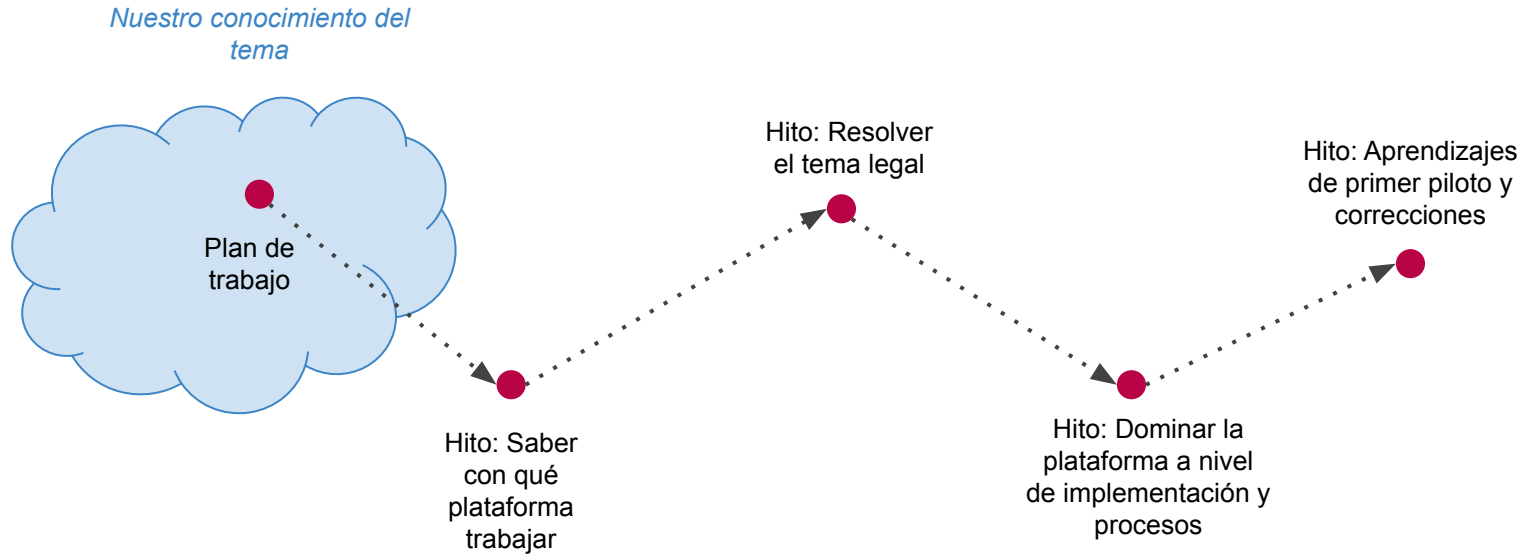
- Diseño de personajes: Para darle una personalidad al bot
- Redactores (para alinear tono y voz en agentes, el bot y plantillas de mensajes)
- UX researcher: Para validar la aceptación de las automatizaciones

Esta diferenciación propició la siguiente dinámica de trabajo

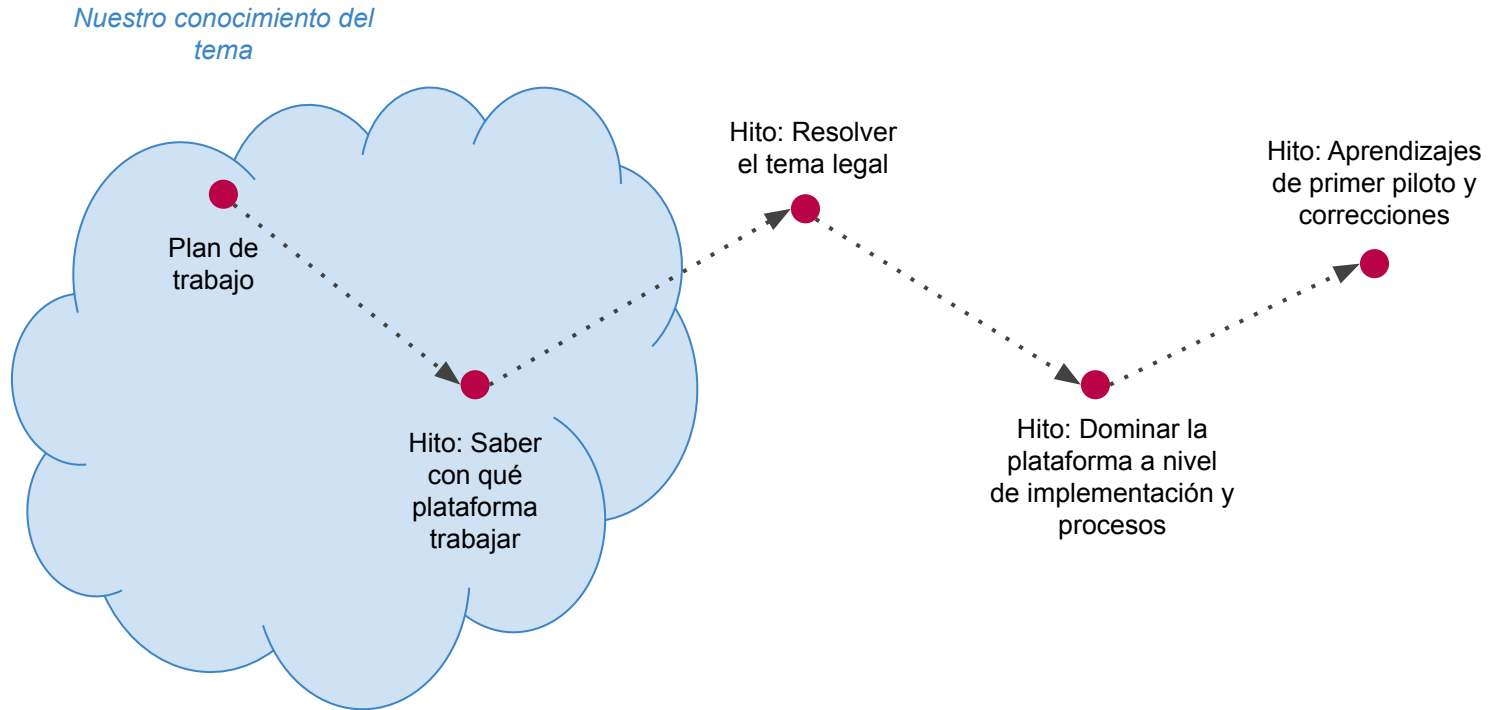


■ Áreas técnicas ■ Áreas de comunicación ■ Unidades participantes

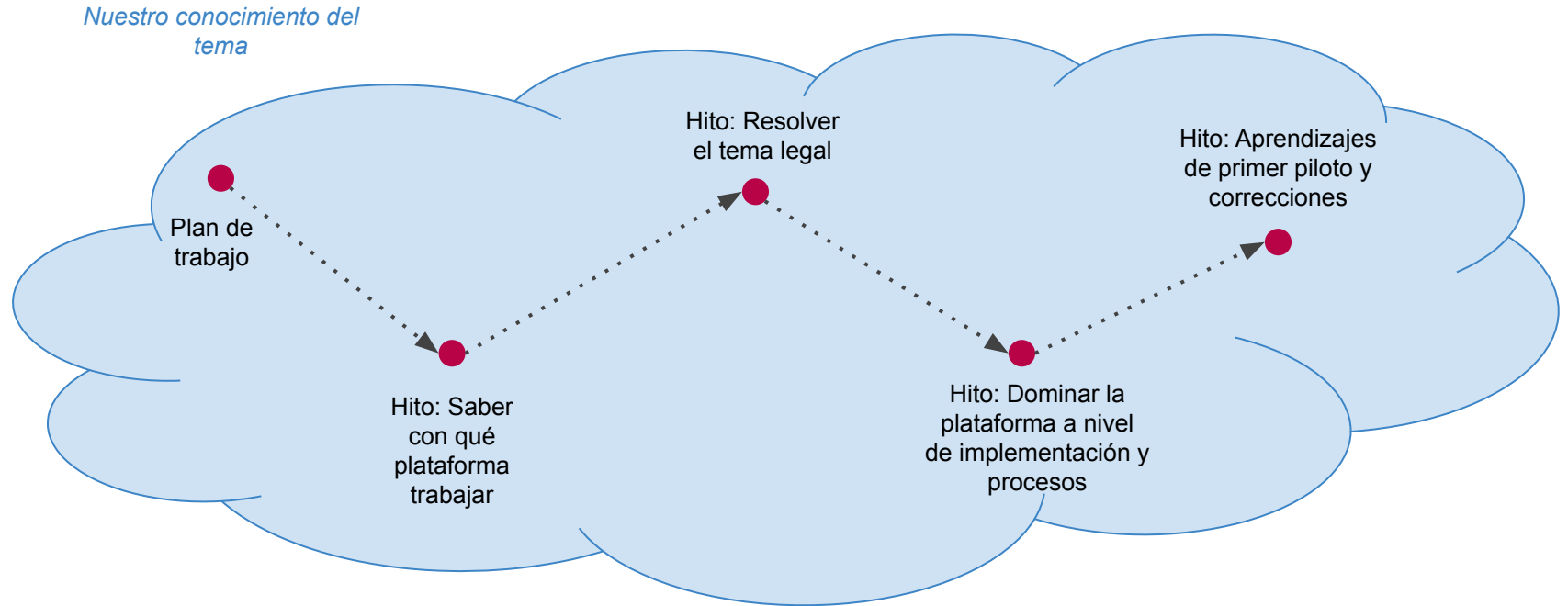
El proyecto inició como un piloto incremental, con puntos de corte para hacer ajustes y aprender



El proyecto inició como un piloto incremental, con puntos de corte para hacer ajustes y aprender



El proyecto inició como un piloto incremental, con puntos de corte para hacer ajustes y aprender



Y balancear riesgos:

Alcance complejo



No. De canales a incorporar



No. de unidades participantes



Nivel de madurez en procesos de atención al cliente de la unidad

Tecnología cambiante

- La oferta de soluciones disponibles se diversificó para fines del 2021.
- El modelo de negocio de Infobip cambió justo antes de la firma del contrato

Aspectos legales

- El contrato demoró 4 meses en firmar.
- Temas de tratamiento de datos personales

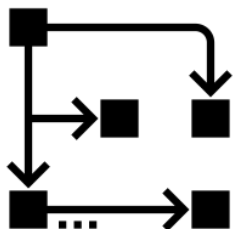
Expectativas de la universidad respecto a la tecnología

- Pedidos de diversas unidades para ser incorporadas en el piloto
- Comisión de Transformación Digital

Curva de aprendizaje del equipo interno

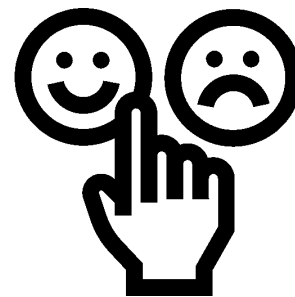
- Conocer los procesos de las unidades participantes
- Crear flujos de conversación c/ info de la unidad de cara al usuario
- Aspectos técnicos de la herramienta

También fue necesario diferenciar lo siguiente



El proceso de atención

Define los responsables, tareas, dependencias, recursos y reglas para que se realice el proceso buscando la eficiencia y eficacia.



La experiencia del proceso de atención (CX)

La forma en que el usuario interactúa a través de diferentes canales para solicitar la atención. La prioridad es la experiencia del cliente.

Y separar los universos de información para evitar “meter todo” en el sistema

Procesos generales de la universidad

Servicios que son utilizados por toda (o la mayoría) de la comunidad universitaria, y que son transversales a varias unidades

Procesos específicos de cada unidad

Procesos, preguntas frecuentes y canales de atención por unidad. Mezclan comunicación, ventas y atención al cliente

De esta manera, agrupamos a las unidades con las que trabajaríamos en las diferentes iteraciones:



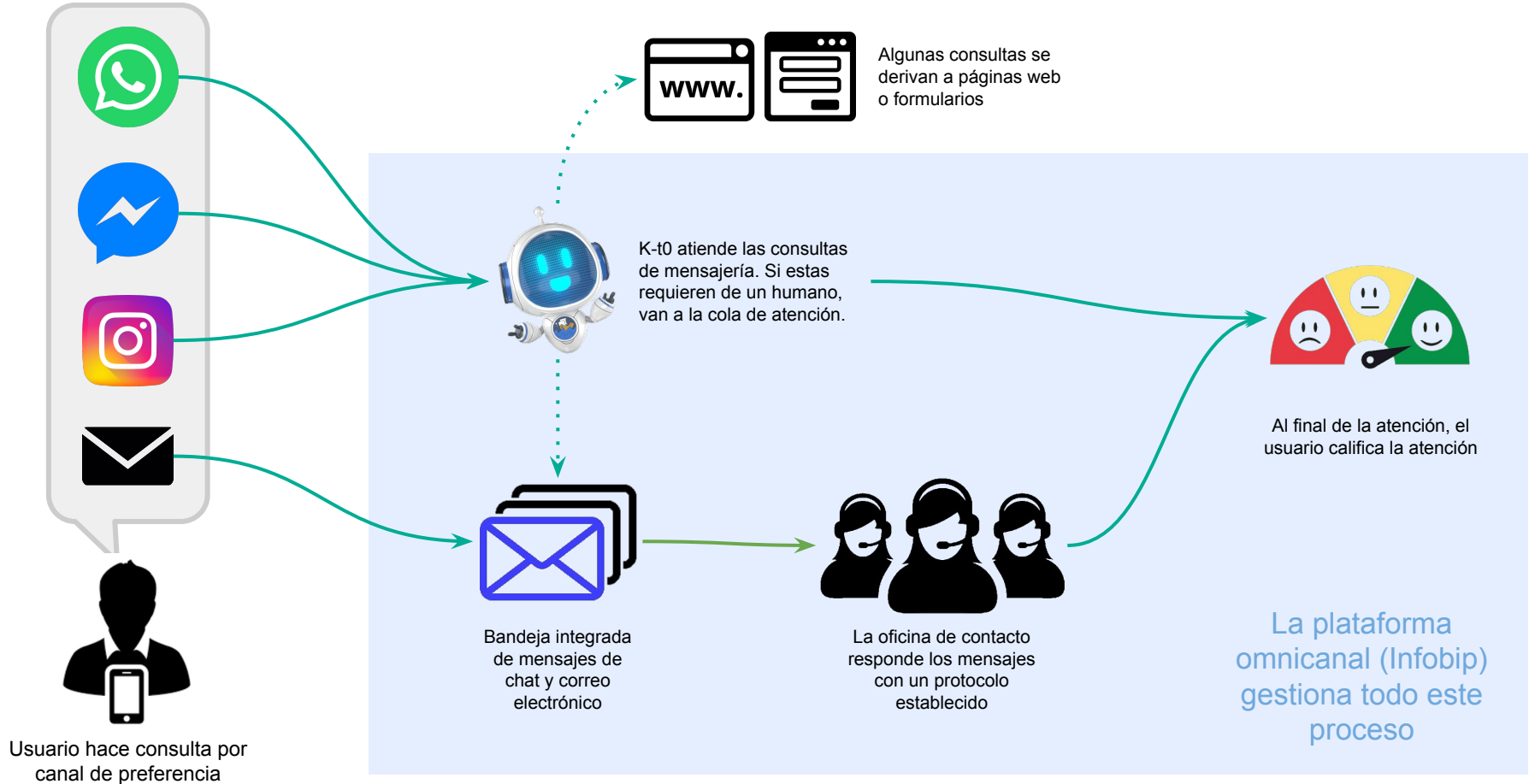
Solo la oficina de contacto trabaja con agentes, por el momento no tenemos grupos de agentes descentralizados

Para la automatización de respuestas, se creó un personaje: K-t0



El usuario debe estar informado de cuando está hablando con un robot o un humano

Para mensajería, el diseño implementado funciona de la siguiente forma:



Nota en PuntoEdu y activación de acceso directo en Home PUCP, Zona Escolar y Portal del Estudiante



The screenshot shows the top navigation bar of the .edu website with the PUCP logo. Below it, the text 'INSTITUCIONAL' is followed by the main headline: 'LA PUCP PRESENTA K-TO, EL PROGRAMA PILOTO DE ATENCIÓN VÍA WHATSAPP'. The main image features a 3D-rendered white robot character with a blue screen on its chest, standing in a virtual environment with green trees and a blue sky. At the bottom, a text box explains the program: 'Nuestra Universidad presenta K-TO, el programa piloto de atención vía WhatsApp que nos permitirá, progresivamente, resolver tus consultas de manera más eficiente. Conoce aquí qué temas abarca y cómo utilizarlo.'



The screenshot displays a virtual page titled 'Evaluación del Talento® - VIRTUAL'. It features a photo of students sitting on the grass in front of a building. The text below the photo reads: 'Admisión para jóvenes egresados de Secundaria. Examen: 17 y 18 de julio del 2021.' Below this is another section titled 'Ingreso por 1° y 2° puesto de la promoción - VIRTUAL' with a photo of students on a bicycle. The text below that photo says: 'Admisión para egresados de Secundaria que hayan ocupado el 1° o 2° puesto de su'. At the bottom, there is a blue banner with a robot icon and the text: '¿Tienes dudas? PREGÚNTAME' with a WhatsApp icon and a close button.



The screenshot shows the 'PORTAL DEL ESTUDIANTE' interface. At the top, there is a navigation bar with the PUCP logo and a 'VOLVER A LA PUCP' link. Below the navigation bar, there is a list of services: 'Cachimbo PUCP', 'Intercambio estudiantil', and 'Convocatorias de investigación'. A section titled 'Trámites y certificaciones' is visible, followed by a large heading for 'Trámites académicos'. Below this, there is a section for 'ORDENAR POR:' with a dropdown menu currently set to 'Alfabeticamente'. At the bottom, there is a blue banner with a robot icon and the text: '¿Tienes dudas? PREGÚNTAME' with a WhatsApp icon and a close button.

Publicaciones en Facebook e Instagram PUCP

 Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP 
 10 de mayo · 🌐

#ChateaConKT0, nuestro chatbot piloto resolverá 24/7 las consultas más frecuentes que elijas o te derivará a un asesor especializado desde nuestro #WhatsAppPUCP Oficial: 964 300 122. Conoce más en #PuntoEdu qué temas abarca y cómo utilizarlo: <https://puntoed...> Ver más



¿Qué carreras tienen? ✓✓

¿Qué modalidades hay? ✓✓

¿Cómo me matriculo? ✓✓

¿Cómo me reincorporo? ✓✓

Necesito ayuda T_T ✓✓

PUCP

 Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP 
 18 de mayo · 🌐

#ChateaConKT0

Directamente desde nuestro #WhatsAppPUCP Oficial (964 300 122), #QuillaLaArdilla te presenta a K-T0, nuestro chatbot beta te espera 24/7 para responder tus preguntas sobre:

- 1 Admisión para pregrado
- 2 Matriculación y trámites académicos
- 3 Apoyo y promoción social
- 4 Bienestar psicológico
- 5 Tesorería y cuotas académicas
- 6 Campus Virtual y plataformas para clases virtuales


Además, cuenta con una opción que te permitirá chatear con un asesor especializado, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. ¡Agrégalo a tus contactos en <https://api.whatsapp.com/send?phone=519643001221>!


CHATEA CON K-T0

964-300-122 



¡Solo por chat!

964-300-122 



¡SOY-K-T0!

WHATSAPPEAME! ;)

Mailings a postulantes, cachimbos y comunidad PUCP

 **PUCP**

Soy K-T0

¡Estoy listo para ayudarte!



¡Desde ahora estoy en el WhatsApp PUCP para transformar tus dudas y consultas en soluciones! Aún no puedo recibir llamadas 📞 pero estaré conectado 24x7 🌐. Conoce mi historia aquí:



PUCP
TOUR VIRTUAL

 **PUCP**

Soy K-T0

¡Estoy listo para ayudarte!



La PUCP me creó para ayudarte a resolver tus dudas o consultas. Aún no puedo recibir llamadas 📞 pero estaré conectado 24x7 🌐

Por ahora, estoy programado para atenderte en estos temas:

-  Matrícula y trámites académicos
-  Apoyo social
-  Bienestar psicológico
-  Tesorería y cuotas académicas
-  Campus virtual y plataformas para clases virtuales



.edu **PUCP**

Zumbayllu: una colección de libros para comprender al Perú



Invento de investigadores PUCP ayudará a evitar las infecciones intrahospitalarias

La PUCP presenta K-T0, el programa piloto de atención vía WhatsApp

 PUCP 

Holi 12:40 ✓

¡Hola, soy K-t0 🤖! La PUCP me creó para ayudarte a transformar tus dudas o consultas en soluciones.

Antes de continuar con esta conversación, debo informarte que los datos personales que proporcionas a la PUCP serán de uso exclusivo para atender las consultas o pedidos que formules, para lo cual hemos adoptado las medidas de seguridad pertinentes 🛡️

¿Cómo te llamas? 12:41





Ana 12:41 ✓


Un gusto, Ana 😊 12:41

¿Con qué tema está relacionada tu consulta?

- 1 Admisión pregrado 🎓
- 2 Matrícula y trámites académicos 📄
- 3 Apoyo social 🤝
- 4 Bienestar psicológico 😊
- 5 Tesorería y cuotas académicas 📅
- 6 Acceso y uso de Campus Virtual y Paideia 🖥️
- 7 Necesito hablar con un(a) asesor(a) 📞

Escribe el número (o emoji) de la opción seleccionada. 12:41

 Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP   


Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP
Universidad

23:12

Empezar

Hola, Ana. Gracias por contactarnos. Para resolver las consultas más frecuentes (admisión, trámites estudiantiles, bienestar y otros servicios) centralizamos toda atención a través de nuestro programa piloto de chatbot y central de #WhatsAppPUCP Oficial: <https://api.whatsapp.com/send?phone=51964300122>



















Por favor, haz clic en el enlace para recibir orientación inmediata o ser derivado a un asesor especializado de lunes a viernes (excepto feriados) de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Gracias.

¡Hola, soy K-T0 🤖! La PUCP me creó para ayudarte a resolver tus dudas o consultas sobre la Universidad.

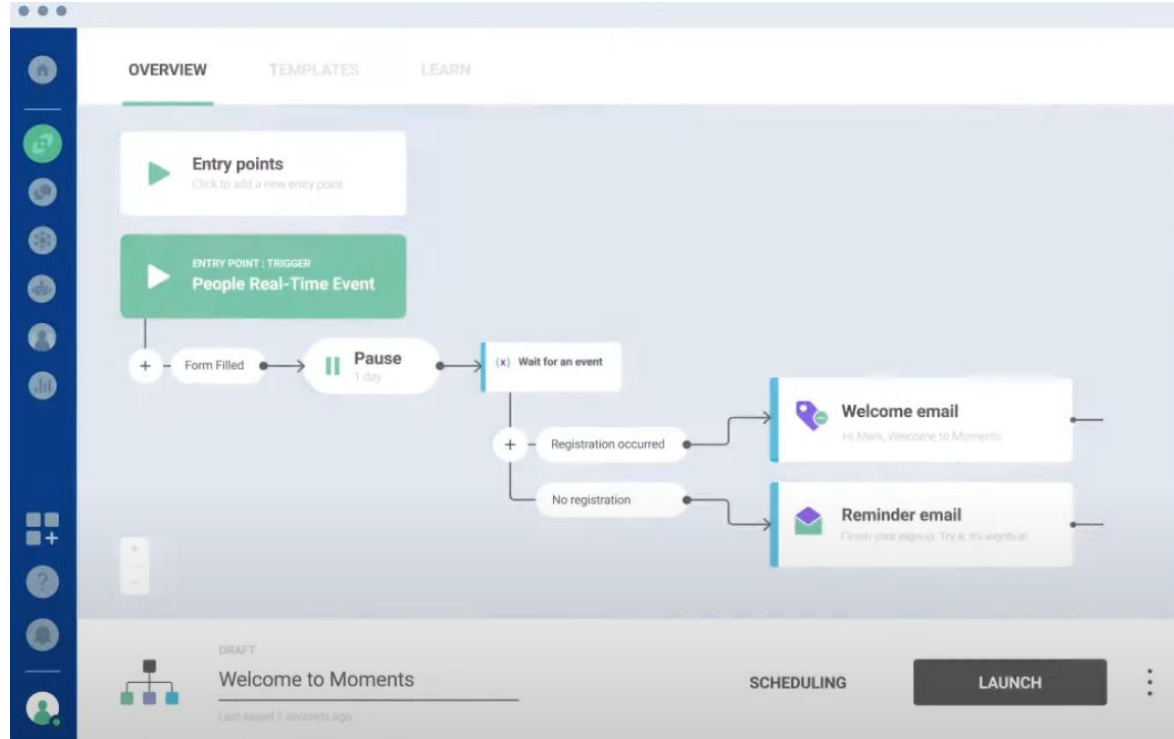
Antes de continuar con esta conversación, debo informarte que los datos personales que proporcionas a la PUCP serán de uso exclusivo para atender las consultas o pedidos que formules 🛡️.

Ahora, cuéntame si tienes alguna consulta sobre estos temas:

Los envíos
masivos se
realizan también a
través de Infobip

	FINALIZADO Aulas híbridas Creada hace 3 días por solange.avila@pucp.edu.pe	 40.121  96,29 PEN	100 % Entregado
	FINALIZADO Modelo educativo PUCP Creada hace 3 días por solange.avila@pucp.edu.pe	 40.121  96,29 PEN	100 % Entregado
	FINALIZADO Envío recordatorio encuesta autoridades 06.12 Creada hace 4 días por a20145361@pucp.pe	 64  0,15 PEN	100 % Entregado
	FINALIZADO Recordatorio encuesta adm. boletín 06.12 Creada hace 4 días por a20145361@pucp.pe	 3017  7,24 PEN	99,9 % Entregado
	FINALIZADO Envío recordatorio encuesta admin general 06.12 Creada hace 4 días por a20145361@pucp.pe	 49  0,12 PEN	100 % Entregado
	FINALIZADO Envío recordatorio docentes boletín 06.12 Creada hace 4 días por a20145361@pucp.pe	 345  0,83 PEN	100 % Entregado

A la fecha, tenemos los canales integrados y los perfiles de usuarios en un entorno integrado, lo que nos permitirá plantear flujos de comunicación automatizados y aplicar otras técnicas, como IA



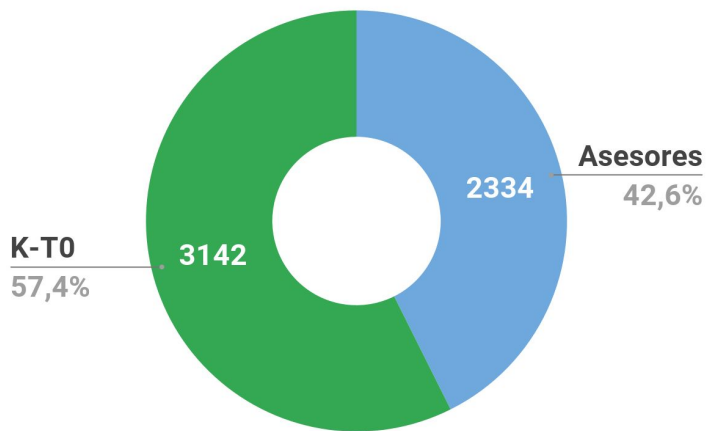
Resultados post lanzamiento

Sobre la atención



3,390 usuarios

5,476 conversaciones atendidas



Tiempo de espera promedio cuando solicitan hablar con un asesor

2m 43s en dar la primera respuesta

8m 19s para resolver la consulta del usuario



889 respondieron la encuesta de satisfacción post atención del asesor

95% satisfecho (846)

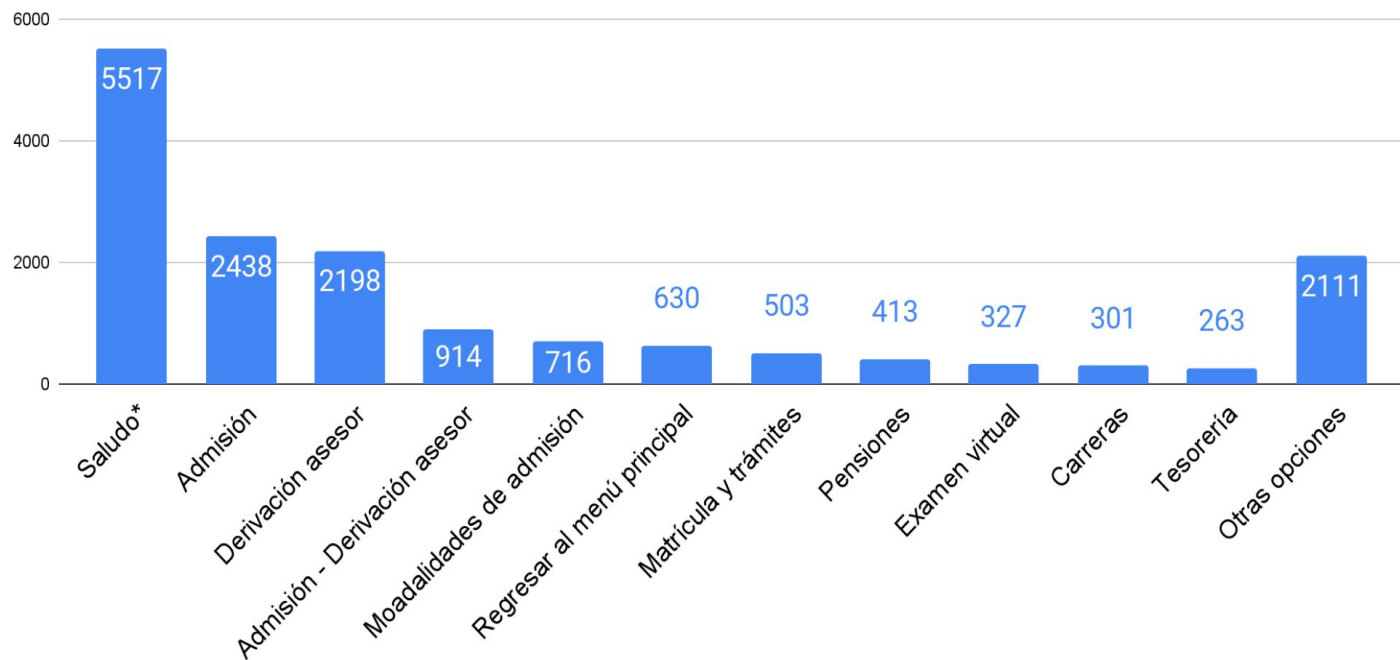
43 usuarios (5%) indicaron no estar satisfechos

Esto sucede cuando:

- La respuesta sólo puede ser atendida por otra unidad y se brinda el correo o teléfono de contacto
- Obtuvo una respuesta negativa, porque el pedido no es viable
- El asesor no cuenta con la información exacta (pensiones, trámites o cursos) para poder responder la consulta del usuario



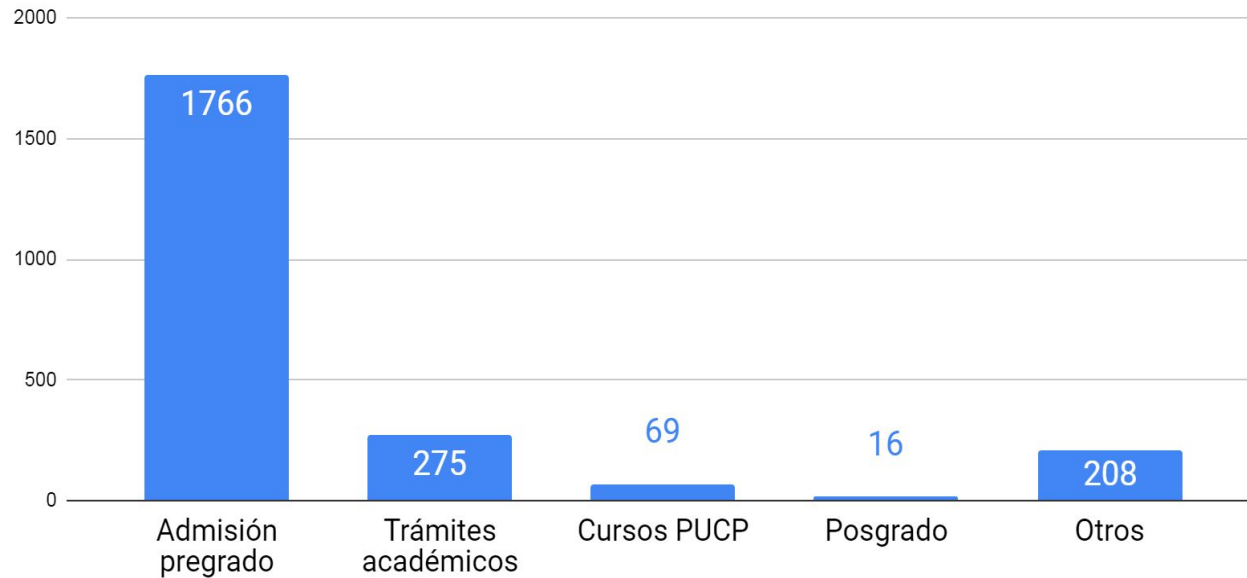
Diálogos visitados/activados del bot



- La mayoría de consultas están relacionadas al proceso de admisión.
- La opción para hablar con un asesor es la segunda más seleccionada.

*Por defecto el saludo será el diálogo más activado, ya que siempre se muestra al iniciar una conversación.

Temas más consultados a los asesores



Las consultas más recurrentes son sobre la admisión. Le siguen las consultas por trámites académicos, por lo que se sugiere contar con información más amigable en el Portal del Estudiante.



¿Qué
funcionó?

Optimización de
tiempos de atención
por redistribución de
consultas entre
asesores disponibles.

Reducción de
carga por
asesor

Utilizar a K-t0 en 2
entornos: FB
Messenger y
Whatsapp (con
adaptaciones)

Protocolo de
atención y
estándares de
tono mantuvieron
al bot y agentes
“on brand”



¿Qué puede
mejorar?

Mantener homologada
la información de la
base de datos del
sistema con nuestro
registro en intranet

Utilizar
automatización
entre canales

Incorporar inteligencia
artificial en el bot

Mejorar
nuestra
reportería entre
canales c/ un
data
warehouse

Referencias

- [¡K-to ya resuelve tus consultas por Facebook Messenger!](#)
- [K-T0, ¿cómo vas?](#)
- [El equipo detrás de K-T0](#)
- [La PUCP presenta K-t0, el programa piloto de atención vía Whatsapp](#)

Preguntas

