Publicado en Ciudad de México el 13/10/2015

# [Infonavit invierte en calidad de atención al derechohabiente](http://www.notasdeprensa.es)

## Los Centros de Servicio del Infonavit cuentan con un sistema inteligente de turnos desde 2006, sin embargo al incorporar una tecnología de llamado por voz se logró un plus muy personalizado que evita estar volteando hacia el display al escuchar el ding-dong.

 En la actualidad, existen centros de atención al cliente que aún no razonan sobre la importancia de dar buen trato al público que los frecuenta. Desde hacer una fila, hasta ser llamados a la ventanilla correspondiente por una cálida voz, existe un bache en donde habitan numerosas quejas, reclamos y enojo. Desde 2006, los centros de servicio al derechohabiente del Infonavit, usan el software e-Flow® para encaminar los cerca de 200 mil trámites al año; donde el orden es el principal factor. Dicho sistema inteligente de turnos, consta de pantallas en alta definición, donde aparece el número del boleto de cada cliente seguido de una voz humana que alerta al individuo cuando es momento de ser atendido. Allan Fuentes Tovar, titular de ‘Siscon Systems’, partner autorizado para la venta de e-Flow® de la empresa mexicana and #39;Sidesys IT Solutions and #39; , habló sobre el servicio que brinda al Infonavit. “Ha sido muy importante. Porque para ellos, que no tenían estadísticas en cuanto al flujo de las personas que entraban y salían en las sucursales, fue precisamente el detonante de la instalación del software.  “Ya después que se instaló, y al medir el número de personas que visitaban sus centros de atención, se lograron métricas muy importantes. Posteriormente, se pudo cuantificar el tiempo de atención y tiempos de espera de los derechohabientes; ha sido increíble”, añadió Fuentes. El software e-Flow®, goza de un extra: la voz humana. Anula el anticuado sistema de un sonido en el llamado de cada turno. Fuentes explicó el porqué es importante este “plus”. “Con una voz, es más personalizado. Evitas estar volteando hacia un display a cada rato con el "ding dong”; a diferencia, tú tienes tu número en la mente.  “Si estás en alguna otra actividad, solamente escuchas el número, porque estás atento qué mencionará el altavoz”. Para Allan Fuentes, la necesidad de inyectar capital a la fluidez en el área de atención al usuario, da frutos en la relación empresa-cliente. “Definitivamente sí se debería realizar el esfuerzo de la inversión, por supuesto”, incluso invitó a las entidades públicas y privadas a realizar una prueba piloto, “para demostrar que realmente se obtienen beneficios”, aseguró. En el 2008, el caso de éxito del Infonavit, de inmediato llamó la atención de la Secretaría de la Función Pública (SFP), la cual emitió una exigencia para todas las entidades gubernamentales (cada Secretaría): tener este sistema de atención sistematizada.  Debido a la “austeridad” que el entonces presidente de México, Felipe Calderón, implementó en su Gobierno, no se logró. “Se hicieron algunos intentos; estuvimos presentes en prototipos como la Sagarpa, Semarnat, no fue posible en aquel entonces”, dijo Fuentes. Sólo la Secretaría de la Función Pública tiene en operación e-Flow® en su módulo de atención ciudadana en Ciudad de México. Un cliente que sabe que en un trámite se tardará poco y estará cómodamente sentado, emitirá comentarios positivos, aseveró Allan Fuentes de ‘Siscon Systems’. “Mejorar los tiempos de atención y espera, es un salto increíble tecnológicamente hablando”, finalizó.

**Datos de contacto:**

Sergio Cara

Sidesys IT Solutions

(55) 6237 1111

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/infonavit-invierte-en-calidad-de-atencion-al-derechohabiente](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Internacional Telecomunicaciones Recursos humanos Innovación Tecnológica



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)