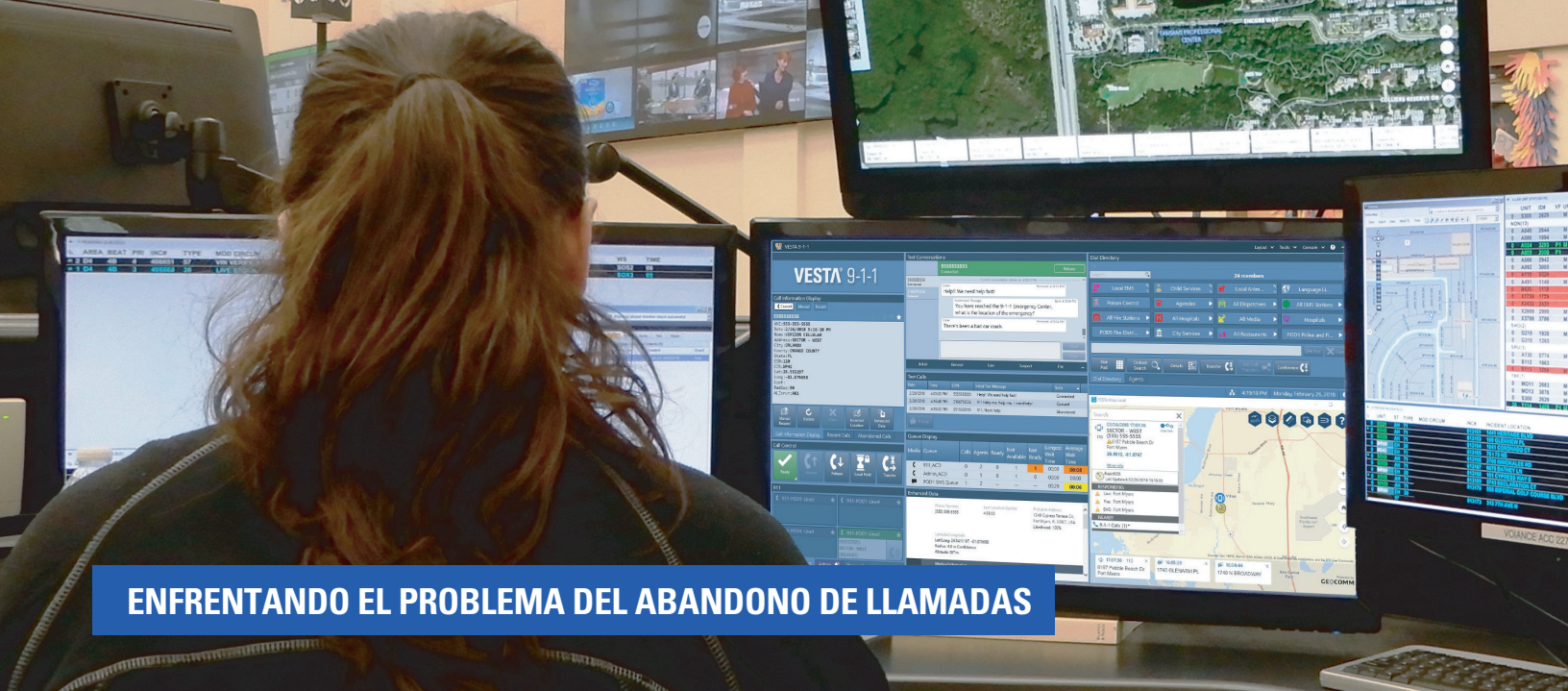




ENFRENTANDO EL PROBLEMA DEL ABANDONO DE LLAMADAS

CASO DE ESTUDIO DE VESTA® 9-1-1

JEFATURA DE POLICÍA DEL CONDADO DE COLLIER, FLORIDA

HACIENDO MÁS EFICIENTE EL USO DE TIEMPO, RECURSOS Y PRESUPUESTO CON DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS AUTOMATIZADAS

No es difícil visualizar al Condado de Collier como la “última frontera de Florida”: es un paraíso tropical semi virgen ubicado al suroeste del estado. Solo han pasado 90 años desde que se completó una vía que permitió que los desarrolladores ingresaran a esta área, que en ese entonces tenía menos de 3,000 habitantes. Desde entonces, el condado ha tenido un crecimiento tremendo y, hoy en día, hospeda una población de cerca de 365,000 habitantes en 2,305 millas cuadradas. La excepción es el invierno, en donde la cantidad se eleva a casi 440,000, ya que las personas que “escapan de la nieve” viajan al sur en busca de un clima más cálido. Adicionalmente, el condado recibe aproximadamente dos millones de visitantes anualmente, los cuales quieren conocer los destinos turísticos más populares: Nápoles, la Isla Marco y la Ciudad de Everglades.

La afluencia de visitantes genera retos para la Jefatura de Policía del Condado de Collier responsable de su seguridad. Los dos Puntos de Respuesta de Seguridad Pública (PSAP, por sus siglas en inglés) principales, uno en la Jefatura de Policía y otro en Nápoles, administran 440,000 llamadas al año, de las cuales 150,000 son al número 9-1-1. Los telefonistas en 45 posiciones responden a estas llamadas utilizando el sistema de manejo de llamadas VESTA® 9-1-1 de Motorola Solutions, pero a menudo se encuentran con una cantidad considerable de llamadas que las personas “abandonan”.

PERFIL DEL CLIENTE

Jefatura de Policía del Condado de Collier, FL

Motorola Solutions

VESTA® 9-1-1
VESTA® SMS
VESTA® Analytics





“Contar con una solución que automatice el proceso hace una diferencia enorme en nuestras capacidades para dar servicio a los ciudadanos y visitantes”

Bob Finney, Director de Comunicaciones del Condado de Collier

EL PROBLEMA:

LOS ALTOS COSTOS DE LAS LLAMADAS ABANDONADAS

Cada año se realizan cerca de 240 millones de llamadas al número 9-1-1 en los EE.UU. De acuerdo con la Asociación Nacional de Números de Emergencia (NENA), aproximadamente el 80% se originan en dispositivos inalámbricos. Algunas estimaciones apuntan a que más de 20% de estas se abandonan, porque a menudo son el resultado de una marcación errónea o involuntaria. El Condado de Collier registra un total de cerca de 4,000 llamadas abandonadas al año y no hay ninguna indicación de que este número vaya a disminuir. Las llamadas abandonadas impactan en términos de tiempo y recursos desperdiciados, igual de importante que estas razones, en el estado anímico de los empleados.

Bob Finney III, ENP y Director de Comunicaciones del Condado, dice:

“una situación de llamada abandonada generalmente se suscita cuando los telefonistas ya están atiborrados de llamadas. Estas situaciones son difíciles de predecir, lo cual dificulta anticipar las necesidades del personal y crean más trabajo para los que están ya ocupados”. Bob señala que la política del condado es devolver cada una de las llamadas abandonadas, lo cual hace el mismo personal que ya está atendiendo el resto de las llamadas, lo cual agrava el trabajo y el estrés.

“Otro problema de las llamadas abandonadas es cuando la persona devuelve la llamada y está hablando con un telefonista mientras otro de ellos está tratando de contactar a la misma persona para aclarar la razón de la llamada abandonada, lo cual ocupa dos recursos humanos en una sola persona. “Durante todo ese tiempo”, dice Bob, “siguen llegando otras llamadas”.

LLAMADAS DE TRANSFERENCIA

Cuando llega una llamada al PSAP de la Jefatura de Policía y se mantiene en fila de 30 a 35 segundos, esta se transfiere al PSAP de Nápoles. Bob dice: “es un PSAP más pequeño que habitualmente maneja un volumen de llamadas menor. Esto significa que hay menos personal tomando llamadas, así que las transferencias tienen un gran impacto en los telefonistas”. Las transferencias significan más llamadas entrantes. “De hecho, se duplica el volumen de llamadas para Nápoles en un solo día si tan solo tenemos un periodo de transferencias mayor o alguno en el que se estén abandonando más llamadas”, dice Bob.

Además, cuando las transferencias incluyen llamadas abandonadas, los telefonistas del PSAP de Nápoles las reenvían de vuelta a la jefatura de policía.

LA SOLUCIÓN:

DEVOLUCIÓN AUTOMATIZADA DE LLAMADAS ABANDONADAS

La Jefatura de Policía del Condado de Collier sigue estando comprometida a tener una tecnología innovadora que los coloque al frente de la curva para dar una mejor protección a los ciudadanos y turistas. Afortunadamente, su personal no tuvo que esforzarse demasiado para encontrar una solución para administrar las llamadas abandonadas. Su sistema VESTA 9-1-1 ofrece una solución simple a los problemas a los que se enfrenta el Condado de Collier: la característica de Devolución Automatizada de Llamadas (AAC, por sus siglas en inglés) de VESTA 9-1-1.

CÓMO FUNCIONA LA AAC

La AAC devuelve automáticamente las llamadas de voz al 9-1-1 que se abandonan. En caso de que la persona responda e indique que necesita ayuda, se vuelven a poner en la fila de llamadas de emergencia. En caso de que nadie responda la llamada automatizada, la AAC volverá a intentarlo con base en los parámetros del PSAP que configuran los oficiales y/o coloca la llamada en una fila de llamadas abandonadas y da la señal de que un telefonista debe darle seguimiento.

SUS BENEFICIOS

Datos recientes de la Jefatura de Policía del Condado de Collier muestran que un 80% de las llamadas abandonadas que devuelve la AAC se resolvieron sin intervención de los telefonistas. De esta cantidad, solo el 16% se trató de una emergencia que conllevó regresar a la fila de espera para recibir asistencia de un telefonista. Estas capacidades eliminan la carga que tienen los telefonistas para devolver cada llamada, lo cual ahorra tiempo valioso y permite que estos se enfoquen en las personas que sí necesitan ayuda. Este último beneficio también se extiende a oficiales en campo, ya que la política del Condado de Collier es despachar a un oficial a la ubicación de la llamada abandonada. Sin embargo, cuando la AAC verifica su bienestar, los esfuerzos de respuesta son redireccionados a personas necesitada de ayuda.

UN COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

El Condado de Collier fue el primero de Florida en implementar los mensajes de texto al servicio del 9-1-1 para los ciudadanos. La solución integrada de VESTA 9-1-1 facilitó su adopción y uso para los telefonistas.

También, ya que VESTA 9-1-1 permite que ambos PSAP primarios utilicen el mismo sistema con diversidad geográfica, el personal ahora tiene mayor visibilidad sobre los tipos de llamadas que se transfieren. Bob explica: “Anteriormente, cuando utilizamos dos sistemas por separado, no sabíamos si las llamadas eran transferencias o abandonos, ya que las transferencias se parecían a los abandonos de llamada. Pero ahora que estamos en el mismo sistema, sabemos si una llamada se transfirió o se abandonó”. Al mismo tiempo, la AAC ha reducido la cantidad de llamadas transferidas al PSAP de Nápoles. “Ya que se redujo ampliamente la cantidad de transferencias a la ciudad de Nápoles”, dice Bob, “el personal de su PSAP está mucho más contento”.

Él explica que “cualquiera que haya trabajado en el 9-1-1 sabe que el mantener un buen estado anímico en un centro de servicio de atención telefónica suele ser difícil debido a las condiciones bajo las cuales se trabaja ahí, los horarios que tenemos y el hecho de que a menudo no hay suficiente personal. La situación con las llamadas abandonadas agrava el problema y desgasta a las personas. “Contar con una solución que automatice el proceso hace una diferencia enorme en nuestras capacidades para dar servicio a los ciudadanos y visitantes”. Bob también señala que la AAC es completamente transparente para los telefonistas. “Una vez que la característica se configura como lo requiere el PSAP, el resto es automático. Los telefonistas no tienen que hacer nada diferente ni aprender un sistema nuevo; es un gran punto a favor”.





MANEJO DE LLAMADAS DE EMERGENCIA DEL NG9-1-1 DE MOTOROLA SOLUTIONS

Nuestra solución de última generación, VESTA® da servicio a más del 70% de todos los Puntos de Respuesta de Seguridad Pública en los EE.UU., así como a casi 150 operaciones federales y del Departamento de Defensa a nivel global. Ya que somos uno de los proveedores de soluciones más confiables en las comunicaciones de seguridad pública, ayudamos a las personas a ser su mejor versión cuando realmente importa.

Ahorre clics. Ahorre segundos. Salve vidas.

IMPACTO DE LA ACC A LAS OPERACIONES DEL PSAP

- **Ahorra tiempo:** elimina la carga de que los telefonistas devuelvan llamadas abandonadas, permitiéndoles enfocarse en las verdaderas llamadas de emergencia.
- **Minimiza el uso de recursos:** elimina la posibilidad de que dos telefonistas se atoren en una llamada abandonada, así como la transferencia de esta a otro PSAP.
- **Preserva el presupuesto:** ya que ahorra tiempo y recursos, los administradores del PSAP pueden utilizar los presupuestos y asignar personal a los PSAP más efectivamente.
- **Mejora el estado de ánimo:** ayuda a que los telefonistas disminuyan un poco de su carga de trabajo, lo cual reduce el estrés.

Para obtener más información,
visite nuestro sitio: www.motorolasolutions.com



Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 U.S.A. motorolasolutions.com

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y son utilizadas bajo licencia. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. © 2018 Motorola Solutions, Inc. Todos los derechos reservados. 12-2018 Vesta Solutions, Inc. es una sucursal que pertenece integralmente a Motorola Solutions, Inc. VESTA® es una marca registrada de Vesta Solutions, Inc.