



Mariano López,

DIRECTOR GENERAL DE TELECOMING BUSINESS SOLUTIONS Y MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE TELECOMUNICACIONES DE AUTELSI

“Internet of Things” y la atención al ciudadano, más cerca de lo que creemos

Todos hemos oído hablar de Internet de las cosas. Más que una moda, “Internet of Things” (IoT) es la forma de bautizar la revolución tecnológica que estamos presenciando en la actualidad; se refiere a la interconexión digital de miles de millones de conexiones entre personas, procesos, datos y objetos cotidianos con Internet.

Estos “objetos” hacen referencia a un sinfín de metodologías que mejoran la sociedad. Las propias empresas lo implementan en muchas de sus gestiones con clientes, proveedores, partners... En ese sentido, la Administración Pública funciona como una (gran) empresa: la digitalización está a la orden del día en el sector público.

Por eso se hace necesario definir un servicio público que responda a las demandas de los ciudadanos, que a su vez se basan en objetos conectados. Existe la obligación de evolucionar hacia una estructura sostenible e inteligente que cubra las necesidades de un perfil de ciudadanía cada vez más online. La aplicación de IoT apoya y alimenta un concepto de transparencia imprescindible para el sector público.

En el campo de atención al cliente, donde yo puedo aportar mi experiencia, se traduce en un servicio al ciudadano que integra todos los canales, que a su vez mejora la productividad en la gestión interna de procesos y, por qué no, ahorrando costes al ciudadano.

- **Atención al Ciudadano:** La tendencia de transparencia hace que la información sea accesible para todos los ciudadanos. Por eso hay que adaptar los canales de entrada y salida al nuevo usuario multicanal, conectado 24x7. Tecnología como VRTC,

clic2call... son soluciones que están triunfando entre los usuarios.

- **Mejora de la productividad:** Año tras año, se continúa trabajando en la digitalización de las AAPP, un proceso que lleva su tiempo. Los recursos dedicados a la atención al ciudadano perciben una ventaja gracias a soluciones online basadas en plataformas multi-device, con canales de entrada y salida que facilitan la atención en tiempo real. Gracias a la tecnología que se está desarrollando, como los nuevos marcadores inteligentes en la nube o el traspaso de eventos entre distintos agentes, se hace posible gestionar incidencias desde una “ventanilla única”.

- **Ahorro de costes:** Según un informe sobre la Modernización de las Administraciones Públicas de PWC, el sector público representa el 41% del gasto del PIB en España, cifra con tendencia ascendente. Es esencial ajustar presupuestos a la vez que se ofrece un servicio óptimo. Por eso recomiendo el uso de plataformas alojadas en la nube, evitando altas inversiones en infraestructuras con un modelo de pago por uso. Todo esto sin olvidar que la información está asegurada en sistemas multi-redundados. Según nuestras estadísticas, el uso de este tipo de soluciones supone un ahorro a las entidades de más del 50% en sus presupuestos.

“Internet of Things” es el presente en el mercado corporativo; no podemos ver cómo las entidades privadas implementan estas mejoras mientras las entidades públicas quedan anquilosadas en una estructura arcaica. El ciudadano ya es digital, ¡hagámoslo una realidad en las Administraciones Públicas! ♦