

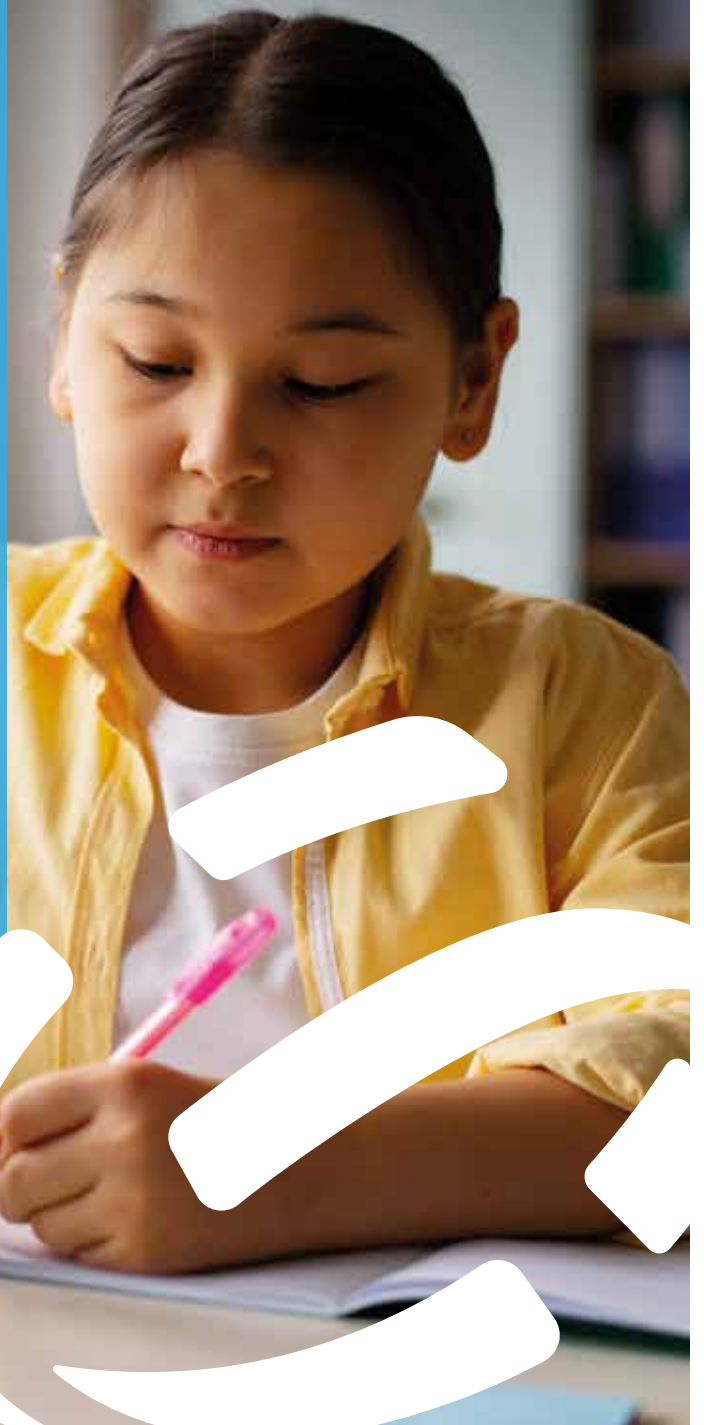
## CASO DE ÉXITO

**LATAM** | Colombia

### ICFES

Instituto Colombiano  
para la Evaluación de la  
Educación

ICFES es un instituto adscrito al Ministerio de Educación de Colombia. Su misión es ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigaciones sobre factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorarla. Su actividad se centra en transformar los resultados de las pruebas de estado en una oportunidad para identificar las necesidades de aprendizaje, apropiando el conocimiento y convertirlo en competencias para la vida.





## SITUACIÓN

Durante el 2022, ICFES se encontraba finalizando la implementación de Dynamics 365 limitada a la parte de registro de datos típicos de un CRM y algunos canales extra como el WebChat y WhatsApp. Sin embargo, ICFES visionaba tener su propia implementación de Contact Center Omnicanal con tecnología y personal propio; con control total sobre los datos operacionales generados, el personal; y todos los procesos de negocio.

En el pasado, ICFES siempre había tercerizado la operación de Contact Center con un BPO (Business Process Outsourcing), lo cual no les permitía tener control sobre los recursos humanos, los datos de la operación y demás detalles de importancia para los estudiantes del país. Dicho BPO usaba tecnología de AVAYA para el canal de atención de voz, una herramienta llamada Mercurio para la atención del chat y otra distinta para SMS. Un contact center multicanal, operado por silos de información y ninguna posibilidad de tener una vista 360° de la experiencia del cliente.



## SOLUCIÓN

El Ministerio de Educación expone su necesidad a Microsoft, y es por ello que Microsoft decide presentar a Noventiq como su aliado especializado en el tema, debido a su solución propia sobre Azure llamada Total Voice, ya implementado exitosamente en muchos clientes. ICFES anhelaba brindar una experiencia de cliente 360° con omnicanalidad total, que abarcara todos los canales como Voz, Chat, Twitter, Facebook, Instagram, WhatsApp, SMS, Click-to-Video; y un servicio de IVR (Interactive Voice Response) mucho más robusto y profundo en cuanto a interacciones con los estudiantes a nivel nacional.



## RESULTADOS

Noventiq entiende desde el comienzo que se buscaba una única plataforma de comunicaciones convergentes y se decide reemplazar la antigua PBX, marca UNIFY de ICFES por un esquema de telefonía cloud con Microsoft Teams & Total Voice. Gracias a ello, toda la planta de personal queda con su extensión telefónica en PC y en todos sus dispositivos. Además, se implementan diferentes funcionalidades que alivian la carga de los agentes humanos, facilitando diferentes procesos internos, pasando de la operación multicanal a la omnicanalidad con un repositorio central como Microsoft.