



AZERTIA

Cliente

LANTIK S.A. es la empresa pública constituida por la Diputación Foral de Bizkaia con el fin de planificar y ejecutar la política definida por la Institución Foral en el ámbito de los sistemas de información

Ubicación

Euskadi

Desafío

El gran reto del proyecto es la integración y alineación de sus componentes fundamentales en muy diversos ámbitos: adaptación de las directrices ITIL a las particularidades de Lantik; recopilación y unificación de las necesidades formuladas por las distintas áreas, tanto operativas como de apoyo, de la organización; convivencia y alternancia de interfaces web y Windows; integración con entornos host; e incorporación de otros entornos tecnológicos (principalmente, Business Intelligence)..

Tecnología

IBM OS/390 / DB2.
Contiene aplicaciones corporativas con las que se interactúa (vía procedimientos almacenados), así como bases de datos que se replican y sincronizan en la plataforma ARS Remedy.

Plataforma ARS Remedy: AR System, Remedy E-mail Engine, Mid Tier. Sistema Operativo MS-W2000. Base de datos MS-SQL Server 2000.

Integración de herramientas de gestión, control y monitorización necesarias para la operativa habitual (LanDesk Manager, What's Up, WebControl, etc.).

Clientes AR-User, y clientes web a través de un navegador convencional. Remedy Alert, Remedy Administrador, Remedy Import y Remedy Migrator 6

Diseño e implantación de un Service Desk basado en ITIL, evolución del antiguo Centro de Atención a Usuarios (CAU) y del Call Center de LANTIK, hacia un Contact Center global de servicios para atención, consultas y resolución de incidencias tanto propias de la Administración Foral, como externas, provenientes de contribuyentes que acceden a través de Internet o que adquieren los diferentes programas de ayuda desarrollados, o de Ayuntamientos que disponen de equipos o aplicaciones de gestión desarrolladas por LANTIK.

Antecedentes

En octubre del año 2.000 se puso en marcha el C. A. U. de Lantik, y desde entonces ha ido creciendo tanto en usuarios como en servicios; casi como consecuencia natural, se comenzó a dar servicios de "Call Center" a estos mismos colectivos y organismos en distintos temas de interés (campañas de renta, descarga de modelos tributarios, consultas, solicitud de información, etc.). Para ello, Lantik contaba con una aplicación de registro de incidencias para dar servicio, fundamentalmente, a la gestión de averías del parque informático y a incidencias habituales de soporte, que se fue modificando para dar cobertura a las nuevas necesidades.

Recientemente, Azertia había colaborado con Lantik en la definición de un entorno integral de gestión y seguimiento del servicio de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios) entre Lantik y sus proveedores.

Objetivos

- Evolucionar el actual Centro de Atención a Usuarios (CAU) y del Call Center de LANTIK, hacia un Contact Center global de servicios
- Creación de unos servicios escalables que dan soporte a nuevos

usos, clientes, aplicaciones y canales de interacción.

- Aplicación de las directrices y recomendaciones ITIL.
- Diseño de un Service Desk integrado con Host y con otras herramientas de soporte, que permita el seguimiento de ANS.
- Adecuación y seguimiento de las definiciones, estados y tratamientos contenidos en los procedimientos e instrucciones técnicas del sistema de calidad de Lantik.
- Dotar al Service Desk de un Datawarehouse (basado en los productos de Cognos) que garantice y posibilite la obtención de informes y análisis estadísticos de cualquier aspecto de la plataforma.



AZERTIA

La solución de Azertia

Implantada en la totalidad de los departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia, además da servicio un elevado número de ayuntamientos de Bizkaia y a distintos ciudadanos y colectivos, tales como notarios, asesorías, etc. Consta de los siguientes bloques o módulos principales:

- Distribuidor automático de llamadas (ACD), que permite dirigir las comunicaciones hacia grupos de agentes concretos (ya sean del C. A. U., como del Call Center).

- Service Desk, en un escenario Contact Center, previendo futuras integraciones CTI y acceso multicanal. Se trata de un sistema de solicitud de acción (aplicación ARS de Remedy), siguiendo las recomendaciones de las mejores prácticas de ITIL, capaz de gestionar la creación, tipificación, análisis, asignación, resolución y cierre de: incidencias y problemas; consultas; peticiones; averías; quejas y sugerencias. Se ha desarrollado sobre ARS-Remedy, y con la colaboración de AssystemBrime Ibérica.

- Procedimientos de cierre automáticos, o por los propios usuarios.

- Soporte y seguimiento de la gestión de ANS para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, establecida entre Lantik y sus proveedores. La solución contempla no sólo la incorporación como usuarios de empresas colaboradoras, sino la gestión de los futuros contratos de externalización en modalidad ANS formalizados con dichas empresas externas y ubicadas fuera de las instalaciones de Lantik.

- Servicios de Call Center, unificados e incorporados al Service Desk como una ampliación del

alcance del mismo, manteniendo la homogeneidad y coherencia del sistema.

- Procesos de integración en ambas direcciones con el Host (IBM OS/390), para replicar información que reside en bases de datos DB2 y con objeto de recoger las dedicaciones (y en algún caso soluciones) de los participantes en la resolución de incidencias, problemas y consultas. También se incluyen aquí: cargas automáticas de incidencias de CICS, diversas replicaciones de bases de datos, etc.

- Gestión de Soluciones con facilidades de búsqueda y consulta, así como puntuación según uso para su actualización permanente.

- Un Data Warehouse desarrollado en COGNOS, herramienta de Business Intelligence para el análisis, seguimiento y reporting de la actividad del Contact Center, así como para la vigilancia del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) firmados entre LANTIK y sus proveedores.

- Acceso personalizado para los usuarios del sistema, vía web, con las siguientes funciones básicas: comunicación con el C. A. U.; visualización del estado de sus incidencias, peticiones, etc., en curso; y dar conformidad o rechazar la solución propuesta.





AZERTIA

Producto

Service Desk ITIL para la prestación de múltiples servicios C. A. U. / Call Center, altamente integrado en los sistemas corporativos de la organización, flexible y escalable, según las recomendaciones y directrices de ITIL (Information Technology Infrastructure Library, desarrollada por la OGC, Office of Government Commerce, para el Gobierno Británico)

Conclusiones

Como síntesis y valores diferenciales aportados por la solución a la organización, se identifican:

- Importantes mejoras en los procesos de atención (tipificación, recomendación de asignación automática, etc.), así como reducción de los tiempos de ejecución (nuevas herramientas para la propuesta de soluciones).
- Reutilización de los procedimientos de atención del C. A. U., para la actividad del Call Center y sus servicios específicos.
- Entorno de gestión y supervisión de la actividad de la plataforma (basado en paneles de control con bandas de filtros y criterios de selección).
- Cooperación con aplicativos host, incorporando su funcionalidad al service desk, así como intercambio y sincronización de información actualizada.
- Tratamiento de incidencias masivas o relacionadas entre sí, incluyendo control de duplicadas, acorde con la operativa de Lantik.
- Base de datos de soluciones.
- Completo mecanismo de notificaciones y avisos (alertas).
- Puesta en marcha no traumática de la solución, sin ningún impacto en el servicio, y con plena operatividad.
- Incremento de la información disponible (facilidades multidimensionales) tanto para el análisis estadístico, como para la gestión y seguimiento del servicio.

Acciones futuras

Algunas de las posibles mejoras previsibles a incorporar al sistema serían: la incorporación de nuevos canales de contactación, y en especial, los canales web (fomentando su empleo), y la evolución del sistema de reporting hacia un cuadro de mando integral de la plataforma / Balance Scorecard.