

Votantes: 1 Calificación: 3

Imprimir:

EADMINISTRACIÓN

› SATEC ASUME LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE CIENCIA E INNOVACIÓN 27/01/2010 12:56:50

El Ministerio de Ciencia e Innovación ha adjudicado a Satec el contrato para la gestión de sus servicios de atención al usuario durante dos años, por un importe de 1,4 millones de euros.

Con el objetivo de mejorar la gestión de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y alcanzar un importante ahorro de sus servicios de atención al usuario, el [Ministerio de Ciencia e Innovación](#) ha adjudicado a [Satec](#) el **contrato para la gestión de sus servicios de atención al usuario** durante **dos años**, por un importe de **1,4 millones de euros**.

En concreto, la multinacional española prestará un servicio global de gestión de las infraestructuras TI del puesto de trabajo que incluye el **registro, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones y consultas** de **900 profesionales** del Ministerio, localizados en cinco ubicaciones.

El **servicio de atención a usuarios** del Ministerio de Ciencia e Innovación se caracteriza por su **interactividad** ya que, además de los canales habituales, como el teléfono o el e-mail, permite resolver las **incidencias vía web**. Este modelo incorpora un sistema de **seguimiento continuo**, que facilita la obtención de datos sobre la utilización que los distintos usuarios hacen de los sistemas de información y las necesidades específicas de cada colectivo, a partir de las incidencias registradas y de la gestión de peticiones. Todo ello permite poner en marcha acciones para mejorar el servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.



CONTENIDOS RELACIONADOS

- › Satec se plantea un cambio global de su estrategia corporativa
- › Economía y Hacienda adjudica a Satec la gestión de sus sistemas de información
- › El Ministerio de Economía cede a Satec la gestión de sus TI
- › Satec obtiene las certificaciones ISO 20000 e ISO 27001

LOS MÁS VOTADOS

› Nace EuclidesBíndar, el mayor partner de Microsoft Dynamics en España