

	 COMPUTERWORLD	RECORTE DE PRENSA PRESS CUTTING
		Fecha: 25/01/2010

		Con el patrocinio de  Inspire the Next	I estudio sobre madurez en gestión de TI
Actualidad Mercado CIOs Tecnología Servicios Sociedad de la información Opinión Factor Humano Sanidad			
Partnerzone Soluciones Profesionales Partnerzone Storage Economics Virtualización Green IT Blogs Vídeos Eventos CW IDG Connect Empleo Tienda			
Cloud Computing Forum		ESPECIAL SANIDAD	

Satec firma un contrato con el Ministerio de Ciencia por 1,4 millones de euros

El Ministerio de Ciencia e Innovación ha adjudicado a Satec la gestión del servicio de atención al usuario para reducir los tiempos de respuesta y optimizar sus recursos.

La implantación de un sistema de gestión de reglas de negocio (BRMS) reduce esta brecha existente entre el negocio y los usuarios y las TI y permite una mayor flexibilidad para adaptar sus operaciones a las condiciones cambiantes del mercado



El **Ministerio de Ciencia e Innovación (MICINN)** ha adjudicado a **Satec** el contrato para la gestión de sus servicios de atención al usuario, por un importe de **1,4 millones de euros**. El proyecto, que tiene una duración de dos años, permitirá al Ministerio mejorar la gestión de las incidencias, reducir los tiempos de respuesta y alcanzar un importante ahorro de costes.

Satec prestará un servicio global de **gestión del puesto de trabajo** que incluye el registro, seguimiento y resolución de incidencias, peticiones y consultas de 900 profesionales del MICINN, localizados en 5 ubicaciones, en todo lo relativo a las TI.

El **servicio de atención a usuarios**, 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.