

Todas las respuestas



en este documento



Satec gestiona la atención del usuario del Ministerio de Ciencia

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.

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.

Autor: Computerworld
Fecha: 25/01/2010
Votos: 0



HP muestra la tecnología del futuro



[+]

Buscar



Broadcasts

- Usando la virtualización para crecer de forma sostenible
- Claves para ganar la web
- Maximice la gestión de sus sistemas con el mínimo esfuerzo
- Eficiencia empresarial: desarrollo de estrategias de virtualización
- Eficiencia empresarial: