

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

FUNDACIÓN SOCINFO

SECCIONES

- » Inicio
- » Foro
- » Art. Socinfo
- » Seminarios
- » Números
- » Admon Pública
- » Art. Tecnologías
- » Noticias
- » Empresas
- » Productos
- » Socinfo
- » Punto de Vista

El Ministerio de Ciencia e Innovación adjudica a Satec el servicio de atención al usuario



[Revista Socinfo - Empresas](#)

Madrid, 25 de enero de 2010.- El Ministerio de Ciencia e Innovación 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 Tecnologías de la Información.

El servicio implementado por la multinacional tecnológica, está orientado a obtener el máximo rendimiento de las infraestructuras tecnológicas disponibles con un modelo de gestión basado en la calidad y el servicio.

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.

Guillermo Lillo, Director de Servicios de SATEC, ha afirmado que "Con la incorporación de los últimos avances tecnológicos para la gestión de sus infraestructuras, el Ministerio de Ciencia e Innovación demuestra una vez más su apuesta por la excelencia tecnológica y la calidad de sus servicios". Y ha añadido que "La adjudicación de este proyecto constituye un nuevo hito para SATEC que refuerza así su apuesta por el desarrollo de la e-Administración, con soluciones globales dirigidas a mejorar la accesibilidad y eficacia de la gestión de los servicios públicos".

Con este nuevo contrato, SATEC pone a disposición del ente público, los máximos parámetros de calidad en los servicios de la atención al cliente y en todos los procesos relacionados con las tecnologías de la información. En este sentido, cuenta, entre otras, con las certificaciones ISO 20000 e ISO 27001.