

ATENEO

Atención en Oficinas

INTRODUCCIÓN

Contenido

Qué es Ateneo 3
Para qué sirve Ateneo 4
Usos de la aplicación Ateneo 5
Material utilizado 5
Obtención, licencia y descripción del paquete de instalación 6
Instalación y configuración 6
Implantación de Ateneo. Análisis previo. 6
- Características físicas de la oficina 7
- Sala de espera 7
- Zona de atención 8
- Cartelería 9
- Gestores 9
- Gestores automáticos 9
- Diseño de colas 10
- Cita Previa 10
- Gestión de huecos disponibles 11
- Información estadística 11

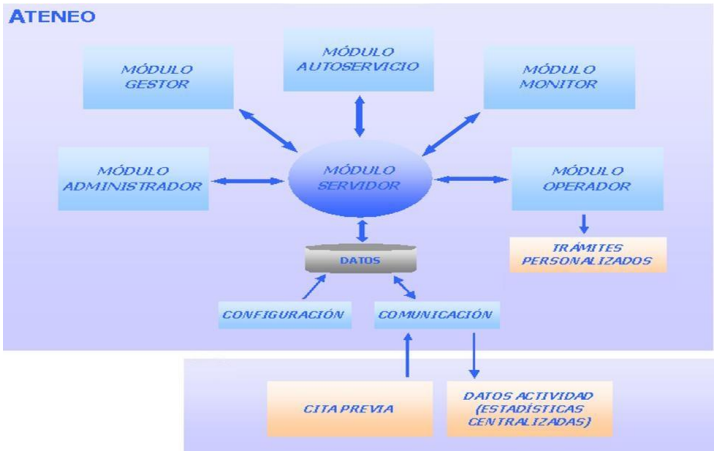
Qué es Ateneo

Ateneo es una aplicación para la asistencia al servicio de atención al cliente adaptable a diferentes entornos de trabajo, mediante un la automatización de la gestión de colas y obtención de información relativa a la actividad.

Ha sido desarrollada internamente en la Agencia Tributaria española y cuenta con una experiencia de uso de más de diez años, atendiendo unos quince millones de citas anualmente. El continuo proceso de mejora y depuración de funcionalidades ha hecho posible la obtención de un producto fiable, eficaz y flexible en la gestión de la asistencia al cliente.

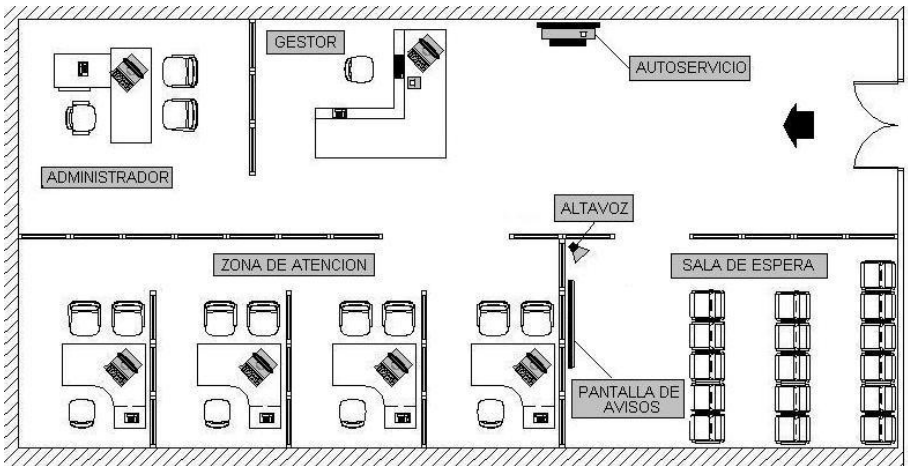
Permite mejorar tanto la satisfacción y comodidad de los usuarios como del personal involucrado en su atención, agilizando la asistencia al cliente y optimizando los recursos disponibles, contando con amplias posibilidades de configuración, control y análisis del servicio proporcionado.

La aplicación está compuesta de varios módulos que se ejecutan independientemente y que se comunican entre sí a través de una red IP.



- **Servidor**: Módulo principal que coordina al resto y gestiona la base de datos.
- **Gestor**: Módulo de acceso al servicio mediante la emisión de tiques y gestión de la relación de citas.
- **Autoservicio**: Módulo de acceso al servicio mediante la emisión desatendida de tiques.
- **Administrador**: Módulo de configuración y control del estado del servicio.
- **Monitor**: Módulo para la emisión de avisos por pantalla y altavoces.
- **Operador**: Módulo de captura de eventos (conexión, inicio, fin, etc.) e información al operador.

El siguiente diagrama muestra la disposición de los módulos en una oficina tipo:



Para qué sirve Ateneo

La aplicación Ateneo se presenta como una excelente solución para su implantación en entornos de atención al cliente donde se necesite disponer de una herramienta de gestión de colas automatizada, flexible y adaptable a diferentes entornos, obteniendo información sobre la actividad para optimizar recursos. Todo ello aprovechando la infraestructura existente, a un bajo coste y con una alta fiabilidad basada en una amplia experiencia.

La adopción de esta aplicación para cubrir dichas necesidades permitirá disponer de un servicio de atención mejor organizado, en un entorno más cómodo, relajado y eficiente, con menos esperas y errores y con un trato más personalizado.

Permitirá además la obtención de información detallada acerca de la actividad registrada en el servicio para su análisis estadístico, contribuyendo al proceso de mejora en la atención al cliente.

En definitiva, el uso de Ateneo aportará beneficios en muchos aspectos, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- Optimización de recursos disponibles
- Automatización en la gestión de colas
- Organización del servicio flexible y personalizada
- Información sobre el servicio en tiempo real
- Información estadística agregada y centralizada
- Adaptabilidad del servicio según necesidades en tiempo real
- Homogeneización del servicio basado en experiencia y datos reales
- Fomento del uso de la cita previa
- Uso de información corporativa durante la atención
- Ambiente más cómodo y relajado para clientes y empleados
- Mejora en la valoración del servicio por los clientes
- Disminución de quejas y molestias a los ciudadanos
- Funcionamiento del sistema fiable y robusto, con muy bajo coste.

Usos de la aplicación Ateneo

La aplicación puede ser utilizada en todo tipo de organizaciones, pudiendo ser adaptada mediante configuración a las necesidades existentes.

Así, según las características físicas de los lugares destinados a la atención al público, podrá instalarse en espacios pequeños con pocos operadores o bien desplegarse en grandes espacios con multitud de puestos, definiendo una o varias salas de espera y una o varias zonas de atención. Incluso se puede utilizar sin gestión de colas, con el objeto de obtener datos de actividad desde el propio operador.

En la organización de las colas se puede optar por atender a demanda a los clientes, utilizar horas de citas preestablecidas (gestión de huecos) o utilizar una agenda de cita previa. Cada cola se decide como va a ser gestionada, incluso de forma mixta entre las anteriores posibilidades.

Para la emisión de tique a los clientes se puede instalar un puesto de Gestor atendido por una persona y también utilizar un dispositivo autoservicio, de forma que el propio cliente podrá gestionar su cita. Una vez obtenido, los usuarios son dirigidos a una sala de espera donde aguardan con comodidad a ser atendidos, mediante las llamadas automáticas en el monitor correspondiente, con posibilidad de uso de voz. Todas las pantallas mostradas al cliente pueden ser traducidas, tanto en el autoservicio como en el monitor de avisos, así como las locuciones si se utiliza voz.

Se destaca la posibilidad de control de la actividad del servicio y la capacidad de reacción modificando aspectos de funcionamiento en tiempo real tales como la apertura/cierre de colas, asignación de colas a operadores, etc.

Se conserva información sobre la actividad del servicio tanto de la jornada como datos históricos, proporcionando herramientas estadísticas para su análisis. Dicha información se puede remitir a ubicaciones centralizadas para su análisis integral con los de otras oficinas.

En todo caso, a la hora de decidir el modelo de organización de la oficina se han de tener en cuenta las necesidades propias y realizar un análisis previo de las posibilidades que ofrece Ateneo, para tomar las decisiones adecuadas antes de comenzar su instalación y configuración definitivas.

Material utilizado

Dependerá del modelo de oficina, pues es posible la instalación de Ateneo tan sólo a efectos estadísticos (sin gestión de colas).

En las oficinas con gestión de colas se requiere:

- Un equipo para la instalación del módulo Servidor.
- Impresora de tiques de sobremesa por cada módulo Gestor instalado.

- Por cada módulo Autoservicio instalado, Kiosco con ordenador, pantalla táctil e impresora de tiques integrados o bien solución alternativa según disponibilidad.
- Para cada sala de espera (con avisos diferenciados) se requiere:
    - Un equipo para la instalación del módulo Monitor.
    - Duplicador de video.
    - Cable extensor VGA.
    - Pantalla TFT/LCD general de avisos (una o varias).
    - Altavoces.

En las oficinas sin gestión de colas tan sólo se necesita, en su caso, un equipo diferenciado para la instalación del módulo servidor.

Obtención, licencia y descripción del paquete de instalación

La solución se encuentra disponible en el portal de administración electrónica del Gobierno de España, proporcionado por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, Secretaría General de Administración Digital (http://administracionelectronica.gob.es/ctt/ateneo).

Se distribuye como un todo bajo Licencia Pública de la Unión Europea V.1.1 (EUPL-European Public License) o versiones posteriores.

En el área de descargas de la solución se accede al paquete de instalación, incluido en el archivo ATENEO_Instalar.7z, que incluye una carpeta para la instalación de cada módulo, de la base de datos y de la documentación.

Instalación y configuración

La instalación de la aplicación, una vez atendidos los requisitos técnicos de cada módulo, no presenta mayor dificultad que la ubicación de la carpeta correspondiente en el equipo del usuario, salvo el módulo Servidor que requiere la generación de la base de datos para el funcionamiento del sistema, para lo cual se provee de la utilidad correspondiente.

Sobre dicho equipo servidor se habrá de ejecutar el programa de configuración para establecer los parámetros de funcionamiento y para el resto de los módulos, editar los archivos .ini para su correcta ejecución.

Tanto la instalación y configuración inicial de la aplicación como su utilización están documentadas en el manual de configuración y en el manual de usuario respectivamente.

La configuración de la aplicación (existen multitud de parámetros personalizables para la adaptación a las necesidades de cada oficina) será definida por los responsables de la prestación del servicio.

A efectos de garantizar una correcta instalación, configuración y posterior uso se podrán establecer acciones formativas dirigidas a responsables y usuarios de la aplicación.

Implantación de Ateneo. Análisis previo.

Una vez decidida la implantación de la aplicación Ateneo, se debe realizar un análisis de la organización actual de la oficina para delimitar en qué medida se puede o se debe reorganizar para configurar el servicio de la forma más conveniente.

Con el objetivo de aportar algunos criterios generales que puedan ser útiles en dicho análisis previo, se incluye a continuación un recorrido por los conceptos que pueden tener incidencia en una correcta gestión de colas con Ateneo.

Características físicas de la oficina

La primera decisión antes comenzar la instalación de la aplicación Ateneo, es la de adaptar la aplicación a la organización física actual de la oficina o modificar ésta para mejorarla aprovechando las posibilidades que ofrece la aplicación.

Aunque se aconseja aproximar la organización a la oficina 'tipo', las posibilidades de adaptación de la aplicación son amplias mediante la utilización de los conceptos de 'Sala de espera' y 'Zona de atención':

Sala de espera
Lugar físico y diferenciado donde el usuario, una vez obtenido el tique, esperará a ser llamado.

Zona de atención
Lugar físico y diferenciado donde se agrupan los puestos donde están los operadores que atienden los servicios que precisen los usuarios.

Así, la oficina 'tipo' correspondería a una oficina con una única sala de espera y una única zona de atención. En estos casos no sería necesario definirlas en la aplicación, pues es el modo de funcionamiento por defecto.

No obstante, se podrán definir y utilizar más de uno de estos elementos en la aplicación, de forma que podamos adaptarla a la mayoría de las distribuciones físicas posibles de una oficina, incluso aquellas donde exista una gran dispersión de los puestos de atención, caso de varias plantas, grandes áreas diáfanas, etc.

Sala de espera

Cada sala de espera se define con un nombre y se le asociarán las colas cuyos avisos se emitirán en ella. Deberá existir en cada sala de espera un equipo monitor con las pantallas y altavoces necesarios para el aviso de los tiques. Al configurar el módulo monitor se establece la asociación con la sala de espera a la que dará servicio. En los monitores de esa sala de espera solo aparecerán los avisos de los tiques de las colas asociadas.

Tanto la cola que presta un servicio como la sala de espera por donde será emitido el aviso aparecen reflejados en los tiques proporcionados a los usuarios.

Se debe precisar que dos espacios separados donde existe un solo módulo monitor (por tanto con los mismos avisos) con pantallas distribuidas por ambos, componen una única sala de espera.

En aquellas oficinas cuyo espacio físico lo permita, se aboga por utilizar una única sala de espera para todos los servicios ofrecidos, de forma que todos los usuarios sean avisados en el mismo lugar. Esto simplifica tanto la configuración del servicio como la organización del público.

En todo caso, se habría de procurar situarlas en zonas abiertas de fácil acceso que permitan la visión de los puestos de atención y una circulación de personas fluida. Hay también que tener en cuenta que se habrán de instalar pantallas de avisos (una o más) y altavoces de apoyo en zonas altas y bien visibles desde donde se ubique a los usuarios.







Zona de atención

Cada zona de atención se definirá con dos palabras y se le asociarán los puestos de atención que estén ubicados en esa zona.

Cuando un tique es llamado por un monitor para ser atendido, indica su número, el número del puesto de atención al que se ha de dirigir y la zona de atención que le corresponde. Dicho aviso se emite tanto por pantalla como por la megafonía instalada.

Por el mismo motivo que para las salas de espera, se sugiere establecer una única zona de atención para ubicar los puestos, convenientemente numerados y señalizados.

En la aplicación se puede establecer la filosofía de que son los operadores quienes tienen las capacidades para atender una u otra cola, por lo que incluso se podrían considerar los puestos de atención como simples espacios donde prestar un servicio, siendo el operador que se conecta el que determina cual en cada caso.

La opción contraria, esto es, determinar el puesto donde se presta un servicio por su ubicación actual de forma estricta, puede motivar una implantación más compleja y, lo que es peor, más confusa para los usuarios (con distintas salas de espera, zonas de atención poco visibles, uso de más cartelería, recorridos más complicados, etc.). No obstante, como ya se ha mencionado, la aplicación nos va a permitir adaptarnos a casi cualquier espacio físico, dividiendo o replicando las salas de espera y creando tantas zonas de atención como sea necesario.







Cartelería

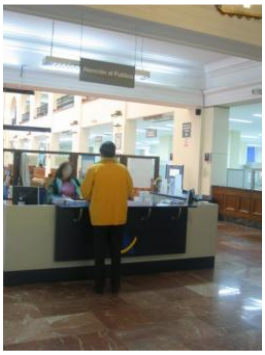
Aunque la cartelería de apoyo a utilizar es una cuestión independiente de la aplicación, es un elemento importante que agiliza el servicio, por lo que su contenido y ubicación deben ser cuidados para que el cliente disponga de las indicaciones necesarias en todo momento.

Sobre todo es conveniente que ya desde la sala de espera sea fácil y rápido localizar, en primer lugar la zona de atención si se ha definido alguna y a continuación el número de puesto asignado en el aviso.

Gestores

Se ha de valorar la existencia de un gestor recepcionista en la oficina, encargado de proporcionar tique a los clientes y de supervisar el funcionamiento del sistema, así como de orientar la asignación del servicio precisado, independientemente de la utilización de un dispositivo autoservicio para la emisión de tiques. En aquellos casos en que se preste un elevado número de servicios que pudieran ser confusos para los usuarios esta figura se considera necesaria.





Gestores automáticos

Independientemente de la existencia de un gestor recepcionista, se pueden utilizar dispositivos para la obtención del tique por parte de los clientes de forma autónoma. Para ello se requiere la instalación de un dispositivo dotado de un ordenador personal, pantalla táctil e impresora de tiques.





Diseño de colas

El conjunto de servicios a prestar en la oficina se organiza en la aplicación mediante la configuración y gestión de las 'colas' correspondientes.

Además de la definición de colas, se habrá de establecer una tabla de categorías estadísticas, de manera que cada cola quedará asociada a una determinada categoría estadística. De esta forma se dispone de una doble asignación de cada cita atendida, una por la cola y otra por la categoría, para la elaboración posterior de estadísticas, propias de la oficina según la cola y agregadas entre varias oficinas según la categoría. Esto permite que el diseño de colas se adapte a cada oficina según su necesidad pero se pueda comparar la actividad entre distintas oficinas según la categoría.

Existe una categoría estadística especial para su utilización en oficinas pequeñas sin gestión de colas y en colas tipo 'ventanilla única', donde se podrán prestar servicios encuadrados en más de una categoría estadística. Así, al finalizar una cita de este tipo de colas, se solicitará al operador que la asigne a una determinada categoría estadística de entre las existentes, a efectos de su agregación posterior.

En caso de que exista más de una sala de espera, cada cola se habrá de asociar a la que corresponda, donde serán emitidos sus avisos.

Las posibilidades de configuración de la aplicación en este sentido son muy amplias como queda claro, aunque si las necesidades son más básicas, dicha configuración es rápida y sencilla.

Cita Previa

La prestación de servicios por cita previa requiere de la gestión de una agenda que no se incluye en la aplicación por ser una funcionalidad compleja y normalmente sujeta a requerimientos de cada organización.

No obstante se dispone en Ateneo de la posibilidad de obtener el conjunto de citas correspondiente a cada jornada mediante su importación desde un archivo o servicio web proporcionado por la organización usuaria.

Para ello se habrá de configurar el mecanismo correspondiente y proporcionar los datos requeridos de cada cita según se especifica en el manual de configuración.

Una vez cargada dicha información en las colas correspondientes, las citas serán gestionadas utilizando las funcionalidades que se configuren para el tratamiento de cita previa.

La gestión de servicios por cita previa habrá de tenerse en cuenta por tanto en la definición del conjunto de colas a utilizar en la oficina local, en la organización de las oficinas y en la configuración de la instalación.

Gestión de huecos disponibles

También existe en Ateneo la opción de asignar espacios de tiempo a cada cita a atender (huecos), de forma que para obtener un tique se debe contar con un hueco libre. Cada cola se puede decidir si se gestiona de esta forma o no.

En caso de utilizar una agenda de cita previa, se puede igualmente decidir si las horas de citas no utilizadas (huecos) se transmiten a la aplicación y se ofrecen al clientes para su uso durante la jornada.

Si se activa la gestión de huecos en la aplicación, los huecos disponibles en una determinada cola serán ofrecidos a los clientes cuando se solicite en el autoservicio un tique para la cola correspondiente. Así, sólo se proporcionará dicho tique cuando exista hueco disponible. Si existen huecos, se ofrecerán para su reserva u obtención directa del tique.

La gestión de huecos existentes se realiza desde el módulo administrador, donde se podrán generar, eliminar o consultar.

Información estadística

Ateneo (módulo Administrador) proporciona información estadística relativa a los datos registrados en la oficina. Estos datos son exclusivamente locales, por cuanto hacen referencia a las colas que estén definidas en la oficina usuaria, las cuales pueden diferir de las definidas en otra oficina.

Para poder agregar información comparable entre oficinas se ha establecido la asociación entre cola y categoría estadística, de forma que cada cita se asigna a una categoría. Dicha agregación sería definida y realizada por parte de la organización usuaria.

Para ello se puede configurar la remisión de datos a una ubicación centralizada, según se especifica en el manual de configuración.