

# 19

## LA SOLUCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE ORACLE PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ana Vertedor  
Oracle Ibérica, S.R.L.

Silvia Murga  
Oracle Ibérica, S.R.L.

Alejandro Cerezo  
Sales Manager de Administraciones Públicas  
Oracle Ibérica, S.R.L.



## OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN

Presentar la propuesta de valor de Atención al Ciudadano de Oracle para la Administración Pública (Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos) y describir sus beneficios a través de la experiencia práctica de algunas Organizaciones.

## RAZONES Y OPORTUNIDAD

La modernización de la Administración es una cuestión que se viene planteando de forma recurrente y que ha dado pie a una estrategia decidida y a invertir importantes esfuerzos en su consecución.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones juegan un papel clave en este escenario, no sólo en la modernización de la Administración tradicional sino en la apertura de nuevos canales y sistemas informáticos y tecnológicos que conducen hacia la Administración electrónica.

En el ámbito local, las administraciones son conscientes de la influencia directa de sus actuaciones sobre los aspectos más cercanos en la vida cotidiana de los ciudadanos. Es por ello lógico que los esfuerzos de modernización se dirijan especialmente a **facilitar la relación de la administración con los ciudadanos, mejorar la calidad de los servicios que presta a los mismos e incrementar la oferta de servicios que se ofrecen.**

El objetivo es “poner al ciudadano en el centro de la función pública”, en definitiva construir una relación en la que el ciudadano esté satisfecho del valor que obtiene.

La solución de Atención al Ciudadano de Oracle para la Administración Pública facilita a las organizaciones locales, autonómicas y centrales un cambio sustancial en su capacidad para acercarse a los ciudadanos y ofrecerles servicios de calidad, a la vez que proporciona una plataforma tecnológica sólida para avanzar hacia la modernización y la Administración Electrónica.

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOLUCIÓN

En concreto, la solución de Atención al Ciudadano de Oracle para la Administración Local está basada en una rica experiencia conseguida trabajando directamente sobre el terreno con especialistas de las autoridades locales. Esta solución está siendo ampliamente utilizada en distintos municipios del Reino Unido donde Oracle es el proveedor de aplicaciones líder en el sector público. Además, la solución ha sido extendida y adaptada a las particularidades de la Administración Local en España.

La solución se basa en procesos funcionales que se desenlazan a partir de una solicitud de servicio o trámite solicitado por el ciudadano o un contacto proactivo iniciado desde la Administración. Estos contactos se pueden realizar a través de cualquier canal (presencial, teléfono, web, email,...), contando con información consistente y actualizada a través de cualquiera de ellos.

Para facilitar el proceso de implantación y la gestión del cambio en la adopción de los nuevos sistemas, Oracle propone una aproximación incremental en la incorporación de los servicios a ofrecer al Ciudadano.

A partir de aquí, las áreas de servicio y procesos funcionales se van ampliando a conveniencia, siempre creciendo sobre el modelo y plataforma central de las aplicaciones Oracle que por su diseño modular permite avanzar hacia una solución completa y exitosa.

## SOLICITUDES DE SERVICIO Y PROCESOS

Oracle ha definido distintos tipos de solicitudes de servicio clave o trámites que un ciudadano puede solicitar a su municipio. Esto nos permite determinar los atributos necesarios a conocer para cada tipo de solicitud y de esta forma pedir al ciudadano la información necesaria para abordar ese trámite y lanzar los procesos adecuados para su resolución, que es lo que perseguimos.

El valor real para una Administración Local es la capacidad para configurar un número determinado de estos servicios de un modo sencillo y de manera que reflejen con exactitud sus propios procesos. Para ello, la solución incluye una plantilla de carga en formato excel que describe los tipos de solicitud o trámite, atributos asociados y procesos de resolución propuestos por Oracle. Estas hojas se han de actualizar con los valores que aplican para el Ayuntamiento en concreto, adaptando la solución a sus servicios. Una vez adaptada, la carga será inmediata

Ejemplos de Áreas de Servicio en las que se pueden definir los distintos tipos de Servicios:

- Servicios generales,
- Educación,
- Medioambiente,
- Seguridad
- Tráfico,
- Mantenimiento,
- ...

Dentro del área de Medioambiente, un tipo de Solicitud de Servicio podría ser:

- **Solicitud de Contenedor** para comunidad de propietarios

Los atributos a solicitar al Ciudadano cuando realiza una solicitud de servicio de este tipo podrían ser:

- Dirección de la Comunidad de Propietarios
- Número de Viviendas en la Comunidad
- Tipo de Contenedor
- Número de Unidades
- ...

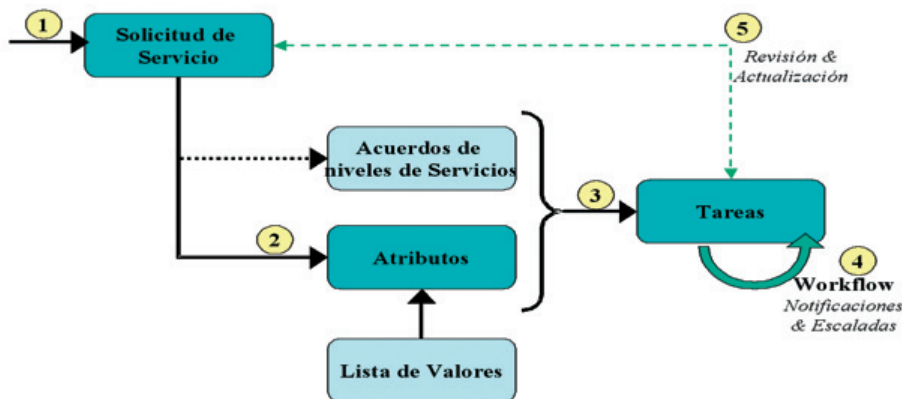
Por ejemplo, para el atributo **Tipo de Contenedor** el ciudadano deberá elegir de la lista de valores aquel tipo de Contenedor que quiere solicitar de los que encontrará en dicha lista.

El resto de atributos podrán ser seleccionados de otras listas de valores o ser un campo de texto libre.

Una solicitud de servicio podrá ser dada de alta en la aplicación por un funcionario al recibir la visita del ciudadano en una oficina del Ayuntamiento, o a través de una llamada de teléfono al Servicio de Atención al Ciudadano. Igualmente el ciudadano puede crear la solicitud de servicio a través del canal web. La definición del tipo de servicio se hará una sola vez y será visible por los distintos canales que se incorporen al Centro de Atención al Ciudadano.

En la ejecución, los procesos tienen en cuenta los acuerdos sobre niveles de servicio que se hayan establecido, así como los flujos y aprobaciones pertinentes, de forma que con toda la información de entrada se creen tareas automáticamente. Además, se puede monitorizar su seguimiento para garantizar que se llevan a cabo. En caso contrario saltan las alarmas o las acciones de escalado establecidas.

Proceso de definición de un nuevo Tipo de Servicio:



En resumen, los tipos de solicitudes de servicio permiten la obtención de los datos necesarios para posibilitar una oferta de servicios eficiente, eficaz y oportuna, al tiempo que se mejora la manera en que se utilizan los recursos y se ejecutan los procesos.

## MODELO DE INFORMACIÓN Y RELACIONES

Tan importante como los propios procesos es la infraestructura de información en la que se apoyan estos procesos para proporcionar la información relevante en cada situación.

La solución se ha construido sobre un modelo de datos y relaciones muy flexible y preconfigurado para reflejar Ciudadanos, Empresas u Organismos y Ubicaciones dentro del entorno del Municipio, así como las relaciones entre ellos y los datos asociados. Esto permite por ejemplo:

- Modelar la ubicación de objetos tales como: semáforos, señalización y pasos de peatones para facilitar el seguimiento de las solicitudes
- Consultar todas las personas u organizaciones que han realizado alguna solicitud en relación a una ubicación determinada
- Visualizar y navegar por las relaciones de una unidad familiar con los distintos organismos públicos.
- Por ejemplo, conocer los colegios y centros de salud asociados a un ciudadano
- Y cualquier otro tipo de relación que interese conocer entre ciudadanos, empresas y ubicaciones

Con ello se consigue una mejor gestión y entendimiento de las necesidades del municipio, de sus ciudadanos y entidades relacionadas.

## SOLUCION MULTICANAL

La solución Oracle de Atención al Ciudadano utiliza la infraestructura tecnológica de Oracle para Centros de Interacción que permite una comunicación multicanal presencial, por teléfono, e-mail, internet o dispositivos móviles,...

La atención multicanal permite al ciudadano elegir en cada momento y lugar cómo quiere comunicarse con su administración local. Los datos del ciudadano y sus interacciones residen en un mismo lugar por lo que la información es consistente siempre, independientemente del canal utilizado. El beneficio es una mejor disponibilidad y acceso para los ciudadanos a los servicios de la administración, lo que redundará en una mejor comunicación entre ambos.

Por otra parte, los ciudadanos pueden informarse sobre cómo avanzan sus trámites e incluso se pueden establecer alertas y mensajes que avisen al ciudadano de forma proactiva y en tiempo real ante determinados eventos.

## PERSONAL DE ATENCION AL CIUDADANO

Las personas que atienden al ciudadano cuentan con un entorno ágil y con información completa y de valor relativa al caso y al ciudadano que están atendiendo: datos e indicadores clave sobre el ciudadano, relaciones entre ciudadanos, organizaciones y ubicaciones, histórico de interacciones, consulta a la base de datos de conocimiento, seguimiento detallado de las solicitudes/trámites solicitados... Además, esta información es la misma independientemente de si la atención es telefónica, presencial o por un canal alternativo.

Los operadores gestionan las consultas, solicitudes, trámites, sugerencias o reclamaciones. La asignación de las mismas puede realizarse de forma automática según el tipo de la solicitud, el conocimiento de los operadores en las áreas de servicio, horarios, el tipo de ciudadano, el teléfono al que llama el ciudadano,... Podremos definir reglas de encaminamiento de las llamadas entrantes según los criterios que interesen. Al recibir una llamada el agente puede consultar la información a su disposición para cualificar mejor la solicitud que crea y tratar de resolverla consultando la base de conocimiento y soluciones. Si es oportuno, se asignarán prioridades en función de los criterios establecidos y se iniciará el proceso de resolución que, de forma automática, creará las tareas necesarias asignándolas a su vez a los responsables de realizar estas acciones (tareas) para resolver la solicitud de servicio creada por el ciudadano. Dichas tareas podrán ser distintas según el tipo de solicitud de servicio o trámite a gestionar.

En todo momento el operador cuenta con información sobre el estado de la solicitud y puede añadir anotaciones pertinentes a la solicitud o al ciudadano. También podrá iniciar el escalado de las solicitudes de servicio vencidas para servir como "recordatorios" para el personal de entrega de servicios.

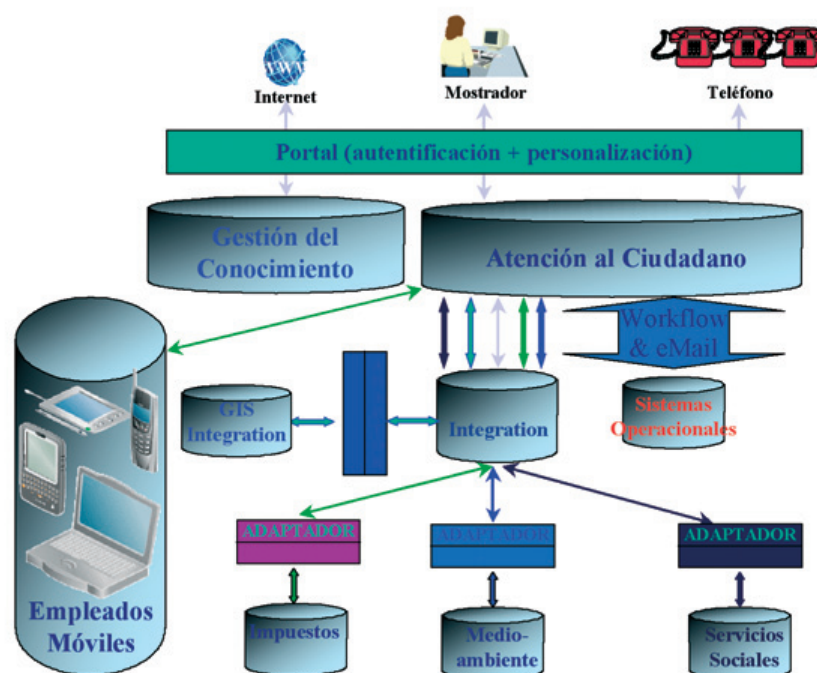
La solución básica puede ampliarse incorporando guiones de ayuda a los agentes para asistirles en los pasos de cualificación y gestión de la solicitud.

## INTEGRACIÓN

En la Administración Local, está universalmente aceptado que el principal logro es alcanzar la integración entre la entrega del servicio de front-office y los sistemas existentes de backoffice.

Oracle ofrece herramientas de integración además de algunos adaptadores para los principales sistemas operacionales de la Administración. La solución de Atención al Ciudadano de Oracle podrá integrarse con los paquetes de software o desarrollos a medida de la Administración.

En el siguiente esquema aparece un mapa de solución completo, con integración entre sistemas, que permitirá ofrecer al ciudadano a través del servicio de Atención al Ciudadano aquella información que necesite, asociada a peticiones de servicio, de información, trámites,.... Inicialmente consideramos el establecimiento del servicio de Atención al Ciudadano, avanzando en la integración con otros sistemas o creciendo en funcionalidad y servicios de forma progresiva.



## DECISIONES BASADAS EN INFORMACION

A la hora de trazar estrategias para mejorar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de su Administración Local, resulta clave definir indicadores de rendimiento y medir resultados. Sólo así es posible realinear estrategias y establecer objetivos y acciones operativas para adaptarse a las necesidades reales observadas. Así pues tendremos distintos roles de usuarios con necesidades de información y análisis diferentes:

Como primera aproximación se han incorporado en la solución básica informes predefinidos relativos a la gestión del servicio: número de trámites/solicitudes por estado (abiertas, cerradas, pendientes), por tipo de servicio,.... Para medir la calidad del servicio ofrecido al ciudadano, tendremos por ejemplo informes sobre: solicitudes más frecuentes, áreas de mayor/menor calidad de servicio, tiempo de respuesta, cumplimiento de niveles de servicio...

Por otra parte el personal de atención al ciudadano cuenta con indicadores e información sobre la persona a la que atiende, del tipo: número de solicitudes realizadas, pendientes... y datos de detalle sobre las mismas, histórico de interacciones, relaciones del ciudadano con otros organismos públicos, empresas o ciudadanos, etc., que le permiten conocer y atender mejor al ciudadano.

El seguimiento y monitorización de información a nivel de gestión corporativa estratégica se contempla como una extensión a la solución básica mediante cuadros de mando con objetivos estratégicos (siguiendo metodologías tipo Balanced ScoreCard).

Finalmente, también es posible incorporar herramientas de análisis flexible para crear informes a medida según las necesidades del momento.

### **CRECIENDO HACIA UNA PLATAFORME MULTICANAL TOTALMENTE INTEGRADA**

La propuesta de Oracle con esta solución tiene como objetivo apoyar en la estrategia de gestión multicanal integrada partiendo de subir el primer escalón en el área más crítica y de beneficio más rápido, como es la Atención al Ciudadano.

La arquitectura de la solución permite ir creciendo en funcionalidad de una forma sencilla, así como en la apertura de nuevos canales y nuevas áreas.

Además de los canales telefónico y presencial, el canal de internet permite a los usuarios el autoservicio en consulta de información, solicitudes, inicio de procedimientos o trámites, etc,... Esto redundará en una reducción de la carga de trabajo del personal que atiende los otros canales y por tanto en una mejora de la calidad del servicio.

Otra extensión a la solución básica consiste en la planificación y gestión de los recursos necesarios cuando hace falta realizar intervenciones que impliquen desplazamiento y que incluso pueden beneficiarse de las nuevas tecnologías con dispositivos móviles, por ejemplo: agentes de tráfico, retirada de enseres, patrullas de limpieza,...

Por otra parte la solución se puede ampliar fácilmente hacia otras áreas en las que aplicar el conocimiento ya adquirido. Hablamos de la gestión proactiva de campañas mediante canal telefónico, web o email, para recaudación de impuestos, información sobre nuevos servicios, etc.

A la hora de trazar estrategias para mejorar la satisfacción de los ciudadanos a través de los servicios ofrecidos por su Ayuntamiento, resulta clave definir indicadores de rendimiento y medir resultados. Sólo así es posible realinear estrategias y establecer objetivos y acciones operativas para adaptarse a las necesidades reales observadas.

Como extensión a la solución básica, además de las comentadas anteriormente, se pueden añadir las utilidades de:

- Administración del modelo de datos, limpieza y consolidación, herramientas gráficas de visualización de las relaciones entre ciudadanos y organizaciones.
- Integración con sistemas de información geográfica
- Integración con los sistemas del backoffice del ayuntamiento
- Integración con el portal del Ayuntamiento
- Integración CTI, permitiendo el reconocimiento del ciudadano a través del número de teléfono con el que establece el contacto con el Centro de Atención al Ciudadano



- Guiones de ayuda para los operadores
- ...

## ANEXO



### AYUNTAMIENTO DE HULL

#### **El Reto: La creación de un “Gobierno Electrónico” que funcione mejor y con un menor coste.**

El condado de Hull, un condado con una población de más de 250.000 habitantes situado en la región inglesa de Humber, se ha comprometido a transformar Hull en una de las principales “ciudades digitales” del Reino Unido. La estrategia utilizada por el condado incluye el uso de las últimas tecnologías tanto en internet como en la automatización de negocio con el fin de conectar a los ciudadanos de una manera más rápida y eficiente con todos los servicios de información.

Para su realización, el condado de Hull espera adoptar las mejores prácticas del sector privado, haciendo un mayor foco en las necesidades de sus clientes, es decir, sus ciudadanos. Además de utilizar unas herramientas más eficaces que les permita el ahorro de costes, lo cual les lleve a ofrecer mejoras en los servicios al ciudadano.

Al mismo tiempo, el Gobierno Central del Reino Unido, ubicado en Londres, ha dado un plazo a todos los municipios locales hasta el 2005 para poner la mayoría de los servicios públicos en línea y para alcanzar los objetivos específicos de “desarrollo electrónico de servicios”(DES). Gracias a la rápida adopción por parte del condado de Hull de estos servicios tecnológicos avanzados, la ciudad está muy bien encaminada para alcanzar estos objetivos DES.

“Nuestro objetivo principal es proporcionar un excelente servicio a través de una mejora de la tecnología, enfocada a la calidad de los servicios al ciudadano.”

*Graham France – Jefe del Servicio de Ingeniería y Desarrollo, Consejo de la ciudad de Hull.*

#### **Beneficios clave:**

- Una reducción de las llamadas perdidas de un 14% a menos de un 1%.
- El porcentaje de llamadas respondidas en menos de 10 segundos se ha incrementado de un 57% a cerca de un 98%.
- Media del tiempo de espera del teléfono reducida a 3 segundos.

- La satisfacción de los ciudadanos se ha incrementado hasta un 98%.
- Un ahorro potencial de al menos 280.000 euros gracias a las eficacias operacionales.

### **Perfil de la organización:**

Kingston situado en el condado de Hull es la principal ciudad inglesa de la región de Humber. Con una población de 250.000 personas, Hull y su puerto forman un importante centro tanto comercial como industrial.

### **Servicios y productos de Oracle:**

- Aplicaciones CRM e-Business Suite de Oracle (incluyendo Oracle Teleservice, Oracle Scripting, Oracle Mobile Field Service).
- Base de Datos Oracle 9i.
- Servidor de Aplicaciones Oracle 9i.

### **La Respuesta: Un único servicio para 250.000 ciudadanos.**

En un gran paso hacia la negociación de las regulaciones de gobierno del DES, el condado de Hull introdujo una nueva manera muy eficiente para regular y controlar las 16.000 llamadas de teléfono que recibe semanalmente por parte de los ciudadanos. El sistema, cuyo nombre es: Centro de llamadas de Hull (Hull Connect), es un centro de servicio para ciudadanos, multicanal y desarrollado por Oracle utilizando la tecnología para la gestión y relación de servicios al ciudadano (CRM).

Después de un exitoso programa piloto, el Centro de llamadas de Hull comenzó a dar soporte a todos los servicios del condado en Abril del 2002. El Centro de llamadas de Hull proporciona a los residentes un número de teléfono al que llamar en caso de que necesiten cualquier tipo de información o acceso a prácticamente cualquier tipo de servicio. Desde el servicio de recogida de basura y limpieza, hasta el pago de impuestos.

Los residentes de Hull obtendrán casi automáticamente una respuesta a su problema ya que los empleados del centro de llamadas de Hull Connect poseen una base de datos online con información de toda la ciudad ordenada de la "A" a la "Z", la cual usa guiones automatizados para mantener la conversación y encontrar todas las respuestas de una manera más rápida y eficaz.

No es solamente un centro de llamadas, Hull Connect compone el corazón de un sistema avanzado CRM, el cual guía todas las peticiones de principio a fin, potenciando la eficacia y reduciendo costes para cada departamento. En menos de un año, el CRM de Oracle ha permitido unas mejoras tangibles, **incluyendo un mejor y más rápido manejo de las llamadas, incrementando la satisfacción por parte de los ciudadanos, y dotando de una mayor eficacia a la hora de la entrega de servicios públicos.** Y por ello a medida que el centro de llamadas vaya recibiendo más consultas, y resolviéndolas con mayor rapidez, liberará de trabajo a los funcionarios de cada área y proporcionará para cada proceso un significativo ahorro a largo plazo, potencialmente de unos 280.000 euros o más por año.

### **Servicio de respuestas un 67 % más rápido y una reducción de llamadas perdidas de un 94%**

Antes de la puesta en marcha del Centro de llamadas de Hull, los residentes podían elegir entre unos 200 números de teléfono publicados para servicios tan variados como información

de carreteras, retirada de basuras, protección medioambiental, control de plagas, alimentación, salud, seguridad e información de viviendas. Los ciudadanos solían equivocarse frecuentemente de número, y cada departamento manejaba las llamadas siempre en su propio beneficio.

Una vez que el Centro de llamadas de Hull empezó a funcionar, el manejo de las llamadas de teléfono mejoró casi inmediatamente. Los funcionarios del centro de llamadas respondían al teléfono más rápido, a la vez que los residentes realizaban llamadas con una menor frecuencia. Además los usuarios notaban una mayor coordinación y solvencia a la hora de responder sus preguntas.

“El CRM de Oracle nos permite manejar todas las llamadas a través de un único punto, y de una manera mucho más eficiente que antes”. Decía Graham France, jefe de ingeniería y desarrollo de la ciudad. El sistema implantado en el condado de Hull consiste en la Base de Datos Oracle 9i, el Servidor de Aplicaciones Oracle 9i, Oracle Spatial y varias aplicaciones CRM las cuales incluyen Oracle Teleservice, Oracle Interaction Center, Oracle Scripting.

Una respuesta a las llamadas más veloz.....Porcentaje de llamadas respondidas en menos de 10 segundos.		...un menor número de llamadas perdidas. Porcentaje de llamadas perdidas por el personal antes de poder dar una respuesta.	
Antes de Oracle (Junio 1999)	Después de Oracle (Abril 2002)	Antes de Oracle (Junio 1999)	Después de Oracle (Abril 2002)
57%	98%	>40%	<2%

Tabla 1. Hull Connect con la Solución de Atención al Ciudadano de Oracle mejora la gestión de las llamadas

Dos meses después de su lanzamiento en la ciudad, el Centro de Llamadas de Hull estaba respondiendo el 98% de las llamadas en un tiempo inferior a los 10 segundos, comparado con el 57% que se manejaba antiguamente. En la actualidad cualquier ciudadano sólo tiene que esperar una media de tres segundos antes de que un funcionario del centro de llamadas le conteste. No es ninguna sorpresa que los residentes cuelguen el teléfono mucho menos en la actualidad: menos del 2% de las llamadas se pierden hoy en día, comparado con una media por departamento del 40% que se producía antes de la implantación de Oracle.

Los asesores registran cada llamada en una Base de Datos central de Oracle, permitiéndoles seguir la pista a aquellas preguntas que no pueden ser respondidas en el momento. La mayoría de las preguntas básicas pueden ser respondidas en segundos, sin embargo, gracias al Oracle Customer Interaction Center y a las utilidades del Scripting, guían y conducen a los asesores rápidamente a una gran cantidad de información online, permitiendo a los funcionarios responder las preguntas de la manera más óptima posible.

“Ahora la gente posee una interfaz muy consistente con nosotros y una mayor visibilidad acerca de cómo va progresando cada pregunta o servicio requerido. Nuestro índice de finalización de llamadas se ha duplicado, y los problemas son resueltos de una manera más rápida” Graham France, jefe del servicio de Ingeniería y Desarrollo.

#### **La satisfacción de los usuarios ha crecido hasta un 98%:**

La reacción del público al Sistema centralizado de llamadas de Hull ha sido asombrosamente positiva. En un estudio realizado a los ciudadanos que llamaban a este centro, el 98% de los encuestados afirmaron sentirse entre “muy satisfechos” o “satisfechos” por la manera en la que se había desarrollado su consulta. Además el 86% dijo sentirse “muy satisfecho” con el servicio en general. A un gran número de funcionarios de diferentes áreas también les gusta el cambio. Algunos comentaron que veían una “menor presión” y otros pocos una “mayor agresividad en las llamadas” por parte de los ciudadanos.

**“La reacción del público ha sido extremadamente positiva y el índice de satisfacción de nuestros ciudadanos está siendo muy alta”.**

Graham France, jefe del servicio de Ingeniería y Desarrollo.

#### **El Front End del Centro de llamadas potencia el rendimiento del Back Office:**

El Sistema del Centro de llamadas de Hull proporciona información eficaz a los 250.000 residentes de la ciudad, realizando a su vez el servicio de entrega. Las mejoras ya son evidentes en el servicio de recogida de basura: los colectores están recogiendo más del doble de elementos voluminosos, como viejas lavadoras; comparado con la época anterior a la creación del centro de llamadas. Algunos funcionarios atribuyen esto a un mayor conocimiento de los horarios de recogida por parte de los ciudadanos.

Un mayor conocimiento de estas operaciones de recolección podría ayudar a reducir el número de abandonos ilegales de estos artículos en la comunidad. Cuando en Abril del 2002 se realizó el estudio, los habitantes de la ciudad le dieron a este servicio de recogida una gran valoración por su desarrollo, obteniendo con el 80% del estudio realizado una nota de 8 o superior en una escala del 1 al 10.

Los funcionarios esperan incluso generar mayores mejoras a partir de la integración del Centro de llamadas de Hull, el “front office” del centro de llamadas, con su sistema de operaciones de reenvío de mensajes. Usando la tecnología Workflow de Oracle, incluida dentro de la solución CRM de Oracle, los servicios de peticiones pueden ir directas a las unidades de operación, donde los trabajadores pueden realizar las tareas correspondientes sin tramitarlas como órdenes de trabajo separadas. Mientras tanto, el sistema monitoriza cada petición y genera un correo recordando que sigue pendiente de esa tarea. Si los ciudadanos vuelven a llamar, el personal del centro de llamadas puede valorar el estado de la tarea online, y proponer una valoración real de cuando el trabajo debería estar terminado.

**“Las aplicaciones CRM de Oracle gestionan tanto las peticiones de servicio entrantes, como la monitorización del desarrollo de las unidades de servicio”,** comenta Graham France. Además de esto espera que a medida que los servicios de Hull se vayan integrando por este camino, **“tengamos una mayor visión real de nuestros ciudadanos y sus necesidades”.**

Una mayor y mejor información acerca de lo que nuestros residentes demandan en cuanto al sector público se refiere, significa que la ciudad puede formular mejores planes y ajustar los recursos para conocer las mayores necesidades de los ciudadanos. **“Los datos obtenidos están ayudando a enfocar los recursos para conducir de paso los cambios en el servicio de entrega, y no sólo como primer punto de contacto”**, aclara France. Un acceso instantáneo a una gran cantidad de servicios demandados ha permitido reconocer por parte de los responsables de este servicio la posibilidad de desarrollar un mayor número de ofertas de nuevos servicios, dado el gran manejo de datos por parte de estos responsables.

Una mayor integración con el centro de llamadas también incrementa la productividad de los trabajadores del área de servicios, los cuales pasan menos tiempo en el teléfono y más horas realizando los servicios. Por poner un ejemplo, desde la creación de Centro de llamadas de Hull, los trabajadores responsables de los servicios de salud y policía local de la ciudad han finalizado una gran cantidad de las inspecciones que tenían planificadas. Los empleados afirman que el centro de llamadas les ha ayudado “a disponer de más tiempo personal para la realización de otras actividades”. Y que al menos un departamento de la ciudad ha propuesto la reducción del número de llamadas salientes dentro de su programa de desarrollo gerencial.

Antes de Hull Connect (1999-2000)	Después de Hull Connect (2001-2002)
58%	76%

Tabla 2. Proporción de inspecciones planificadas sanitarias y de seguridad que fueron llevadas a cabo

La ciudad ha utilizado recientemente el sistema CRM de Oracle para automatizar los servicios de mantenimiento para los distintos departamentos públicos de vivienda en la ciudad.

Cuando una de las unidades necesita alguna reparación, los inquilinos sólo realizan una llamada. Los empleados del centro de llamadas pueden revisar y poner al día algunos detalles sobre cada propietario online, incluyendo su historial de mantenimiento, antes de iniciar cualquier orden de reparación.

**“Con las aplicaciones CRM de Oracle podemos identificar claramente qué servicios del Condado quieren nuestros ciudadanos y enfocarnos en una estrategia para su desarrollo y entrega”.**

Graham France, jefe del servicio de Ingeniería y Desarrollo.

#### **Hull Connect piensa ahorrar más de 280.000 euros anualmente.**

Con el Centro de llamadas de Hull instalado y en funcionamiento, la ciudad está percibiendo como el sistema CRM de Oracle puede ayudarles, no sólo en términos de mejora en los servicios, sino también en la reducción de costes. El Centro de llamadas de Hull espera obtener unos

ahorros reales de más de 280.000 euros al año, si se van reduciendo progresivamente el número de llamadas salientes hasta que se sitúe cerca del 20% de las 16.000 llamadas que actualmente entran semanalmente de los ciudadanos. Esta reducción es posible ya que tanto el Centro de llamadas como el sistema Workflow de Oracle permite manejar un mayor número de ciudadanos con una simple interacción, por lo que se necesita un menor número de personas para manejar las conversaciones telefónicas adicionales.

Como mínimo podría reducir o reutilizar el equivalente entre 2,5 y 2,7 trabajadores de jornada completa, reduciendo el número de llamadas salientes, ahorrando unos 116.000 euros al año. Los ahorros anuales de la ciudad se podrían elevar hasta los 280.000 euros, mientras que otros departamentos podrían reducir sus llamadas salientes hasta un grado similar.

**“Con Oracle E-Business Suite 11i tenemos un modelo integrado de negocio que nos permite cumplir nuestras promesas con los ciudadanos de Hull y generar unos ahorros sustanciales a largo plazo”.**

Graham France, jefe del servicio de Ingeniería y Desarrollo.

### CONSTRUYENDO LA CIUDAD DIGITAL

El sistema CRM del Centro de llamadas de Hull satisface el desafío establecido por el gobierno central en el requerimiento de la creación de un programa de servicio de entrega electrónica para todas las ciudades del país.

Gracias al sistema CRM, el Centro de llamadas de Hull permite el manejo de un servicio global de lugares web que son provistos para los residentes con una serie de servicios y recursos, desde la consulta de horarios de autobuses, información acerca del reciclado hasta el pago de impuestos, pasando por la renovación de libros online.

El objetivo, nos comenta un funcionario, es hacer los servicios públicos de la ciudad más visibles y accesibles para todos. “Hull ha sido uno de los pioneros en la utilización del e-business para el gobierno local”, comenta France. “Estamos encantados de contar nuestras experiencias y demostrar como **la Solución de Atención al Ciudadano de Oracle (CRM)** nos ha ayudado a enfocar todas las necesidades que rodean a nuestros clientes”.

Aún hay más mejoras por realizar, incluyendo una mayor integración con los sistemas para las oficinas de la ciudad. Cuando el consejo esté listo, se podrán añadir nuevas funcionalidades, sabiendo que se podrán integrar perfectamente con los paquetes de software existentes en la actualidad.

**“CRM de Oracle nos da una completa solución que integra conjuntamente la base de datos Oracle 9i, aplicaciones de la Oracle e-business Suite y productos de terceros”,** comenta France. **“Este acercamiento modular de Oracle nos permite comprar el núcleo de las aplicaciones que necesitamos en estos momentos y las que más adelante podamos ir necesitando, lo cual optimizará nuestro presupuesto”.**