



Comunicación

428

UNA NUEVA FORMA DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO: LA OFICINA VIRTUAL DE EMASESA (OVE)

Leonor Rodríguez Catalán

Jefa de Sistemas de Negocio
Empresa Municipal de Aguas de Sevilla, Emasesa

Eduardo Amador García

Jefe de la División de Sistemas y Telecomunicaciones
Empresa Municipal de Aguas de Sevilla, Emasesa

María Luisa García García

Directora Adjunta
Empresa Municipal de Aguas de Sevilla, Emasesa

Palabras clave

Oficina Virtual: Sitio web desde el que las compañías ofrecen un servicio a los usuarios, a sus clientes, etc.

Oficina Virtual de Atención al Cliente de EMASESA: Sitio web desde el que un ciudadano puede contratar un suministro de agua, convirtiéndose así en cliente, efectuar el pago de sus facturas, suscribirse a la facturación electrónica, etc.

Resumen de su Comunicación

EMASESA quiere compartir su experiencia en la implantación de un proyecto de Oficina Virtual de Atención al cliente debido a la orientación de la compañía hacia sus clientes y el compromiso con las nuevas tecnologías, con la Oficina Virtual crea un nuevo canal de relación con sus clientes, además de los convencionales, teléfono y oficinas de atención al público.

EMASESA ha creado OVE, en términos generales, para:

- *Atención On Line al Cliente de EMASESA*
- *Captación de Nuevos Clientes al permitir nuevas contrataciones y transferencias de contratos.*
- *Empleo del canal Internet.*
- *Integración con el Sistema Integral de Atención al Cliente AQUA-SiC (gestiones, alertas)*

UNA NUEVA FORMA DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO: LA OFICINA VIRTUAL DE EMASESA (OVE)

1. Introducción

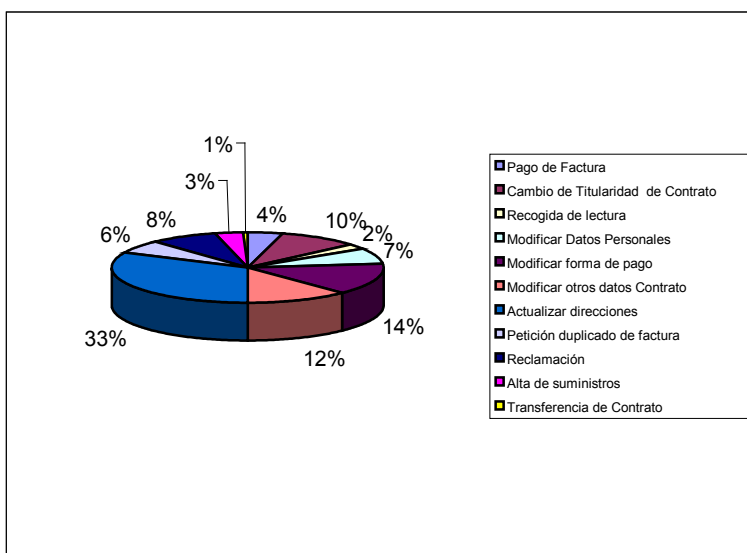
Emasesa, la empresa que gestiona el ciclo integral del agua en la ciudad de Sevilla y su área metropolitana, ha impulsado de forma fundamental su política de orientación al cliente, apoyándose en la utilización de las nuevas tecnologías, con el lanzamiento de la Oficina Virtual de Emasesa (OVE).



“Una empresa de servicios como Emasesa está obligada a liderar la implantación de tecnologías innovadoras, que la hagan más eficiente en sus procesos y garanticen un servicio óptimo a los ciudadanos. Por ello proyectos como este suponen para nosotros una prioridad”, explica Eduardo Amador, responsable de la División de Sistemas y Telecomunicaciones de la compañía.

El proyecto establece un canal adicional a las posibilidades de comunicación bidireccional que en este momento tienen los ciudadanos de Sevilla y su área metropolitana, cuando necesitan relacionarse con la compañía. Con la OVE, además de poder ser atendidos en oficinas presenciales, por teléfono (902 459954), número de la Agrupación de Empresas Municipales DeSevilla, en el cual los ciudadanos pueden realizar cualquier gestión o solicitar información de todas las empresas integradas en la misma), por e-mail, los ciudadanos pueden acceder vía web a los servicios de la compañía.

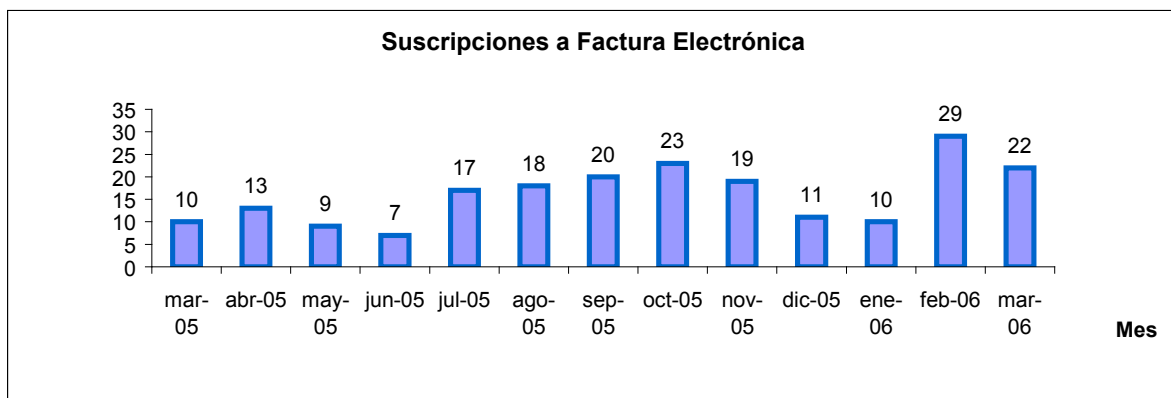
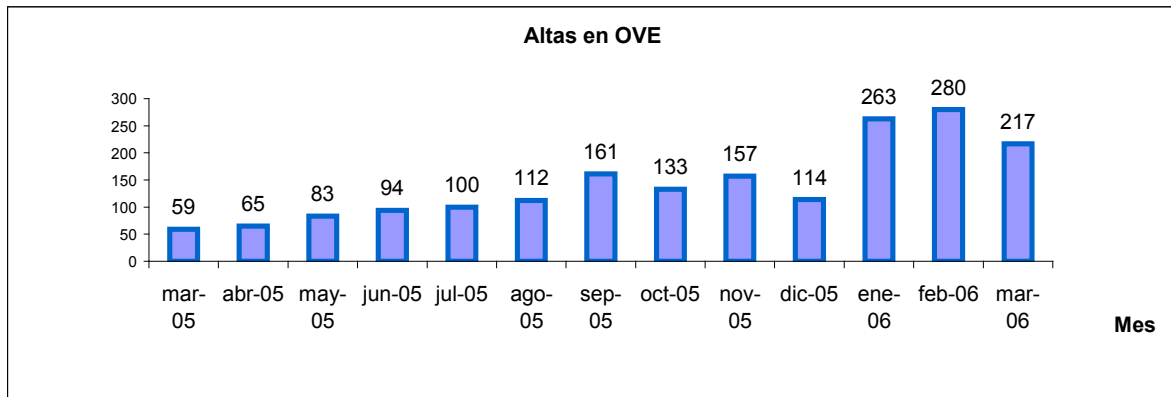
“Una de las claves del éxito es que en la OVE, los ciudadanos, tienen disponibles los mismos servicios que en el resto de canales de interacción: todo el valor añadido al que están acostumbrados desde su PC”, opina Leonor Rodríguez, responsable del proyecto. Algunos de ellos serían:



- Nuevas contrataciones y transferencias de contratos
- Integración con aplicaciones de negocio de la compañía, Aqua-SIC
- Obtención de duplicados de factura
- Modificación de contratos
- Informe detallado sobre las gestiones realizadas
- Pasarela de pago

Y añade, "La selección de las tecnologías ha sido una de las claves en el desarrollo del proyecto", Sus componentes principales son arquitectura multicapa, acceso desde www.aguasdesevilla.com, un plano de seguridad que garantiza la autenticación contrastada, la confidencialidad de la información y el control físico y lógico de la misma, escalabilidad y extensibilidad (plataforma que soporta arquitectura abierta, integrable con resto de sistemas de la compañía, y reutilización de componentes existentes).

**Informe: Gráficos de Altas y Suscripciones a Factura Electrónica -
aguasdesevilla.com**



2. Arquitectura física

Para aumentar los niveles de seguridad tradicionales, se contó con dos servidores (servidor web y servidor de aplicaciones), el empleo de una zona protegida dentro de la red para limitar el acceso a la base de datos, acceso seguro SSL, reglas de firewall y restricción de puertos.

Para aumentar niveles de Seguridad

- Seguridad Física: 2 servidores

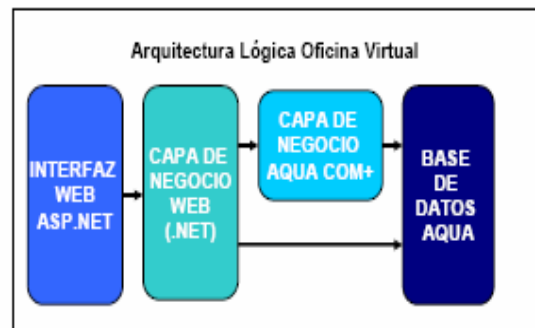
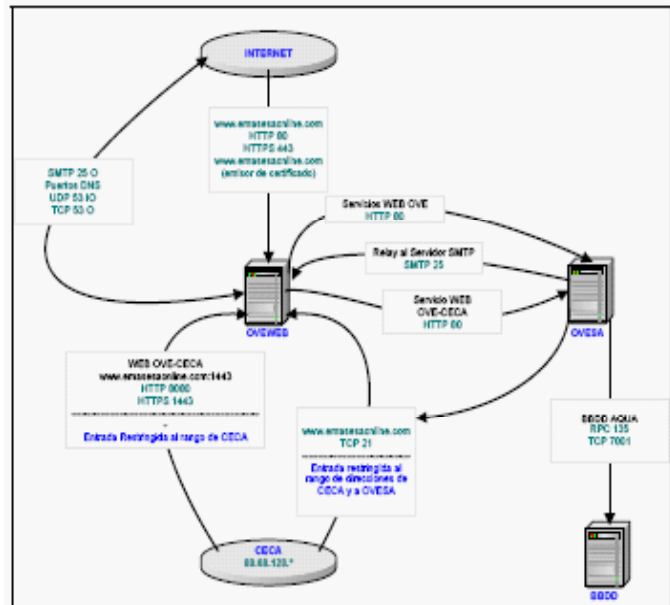
- Servidor WEB
- Servidor de Aplicaciones
- Empleo de Zona protegida dentro de la red para proteger el acceso a base de datos.

- Seguridad Lógica:
 - Reglas de FireWall
 - Acceso seguro: SSL
 - Restricción de Puertos
 - Pasarela de Pago

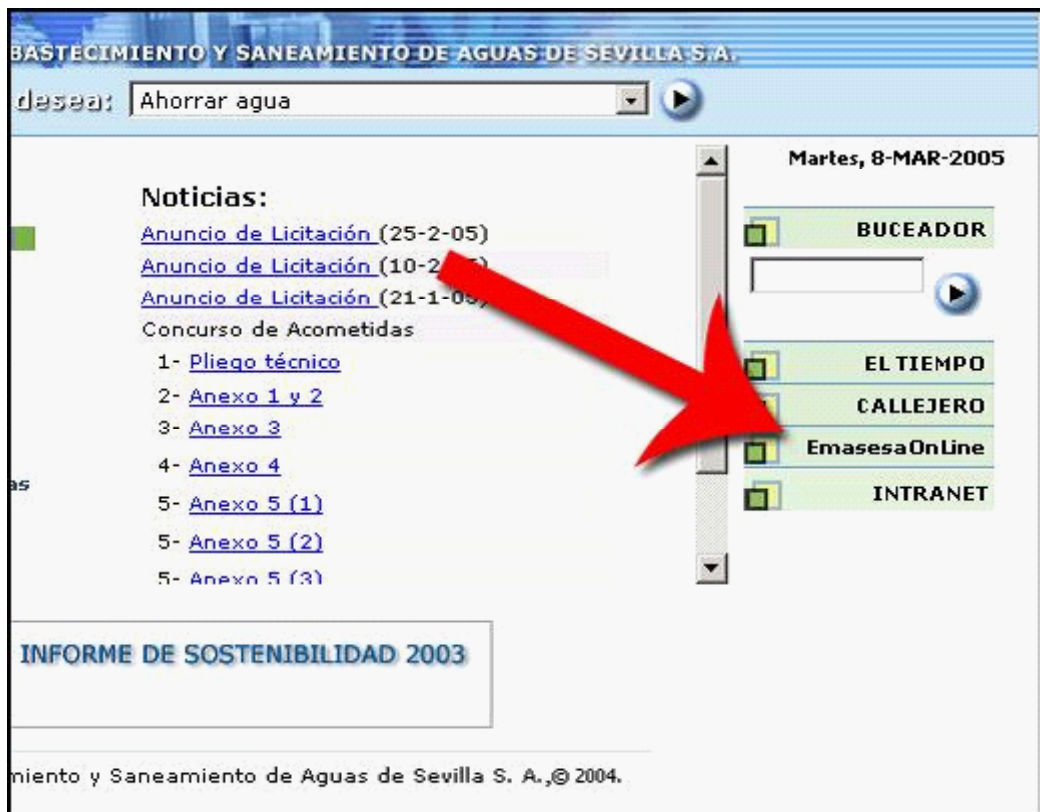
3. Arquitectura lógica

Detalle de la arquitectura lógica:

- Interfaz WEB
 - Implementa la lógica de presentación de la aplicación
 - Páginas WEB desarrolladas en ASP .NET
- Capa de negocio .NET
 - Implementa la lógica de negocio de la aplicación
 - Se expone mediante una batería de servicios WEB
- Capa de negocio AQUA-SiC COM+
 - Aplicación de servidor de AQUA SiC
- Base de datos AQUA-SiC



Uno de los aspectos más relevantes en este innovador proyecto, ha sido garantizar que el acceso fuera amigable y las ayudas disponibles tremendamente prácticas. Este se localiza en la misma página web de la compañía Emasesa, como se puede observar en el gráfico adjunto, con el objeto de consolidar esta página como la más relevante.



4. Funcionalidades

Para el diseño de las funcionalidades de la aplicación se tuvieron en cuenta los requerimientos que los propios clientes y ciudadanos habían realizado a través del Plan de Satisfacción de Clientes, que anualmente elabora la compañía.

Entre ellas se encuentran:

- Registro de Usuario (Contrato, Última Factura e Importe de la misma).
- Mis datos
 - En EMASESA: Modificación de Datos Personales, Dirección Fiscal.
 - En Oficina Virtual :Modificación de e-mail de contacto, de datos de autenticación.
- Atención al Cliente
 - Consultas, Dudas y Reclamaciones.
 - Gestiones de Contratación (Altas, Transferencias, Cambios de Titularidad).
- FAQ y Sistema Experto.
- Aviso Legal y Política de Privacidad y Protección de Datos.

-
- Mis contratos
 - Datos del Contrato.
 - Consulta,
 - Modificación de datos de cobro, de datos de contacto, de dirección de facturas.
 - Acceso a su buzón de Comunicados. Introducción de la Lectura de un Contador:
 - Consulta del histórico de Consumos.
 - Simulación de Facturas por Consumo Impuesto.
 - Mis Facturas
 - Consultar Facturas en PDF, Solicitud de envío de Duplicados
 - Solicitud del servicio de Factura Electrónica.
 - Pago de Facturas.

5. Evolución

Actualmente estamos desarrollando una nueva versión de OVE en la que entre otras funcionalidades destaca "La tienda del Agua" en la que EMASESA pondrá a disposición del ciudadano artículos que podrán ser adquiridos, de una manera fácil e intuitiva. Estará disponible en junio de 2006.

- Suscripción a determinados avisos vía SMS y correo electrónico
 - Corte del suministro por avería o por falta de pago.
 - Comunicación de exceso de consumo
 - Generación de facturas periódicas
 - Imposibilidad de lectura del contador
 - Envío al banco de recibo domiciliado
 - Aviso de recepción de avería
- Comunicación de averías o anomalías de contadores con solicitud de inspección para su comprobación
- Nuevas Solicitudes
 - Certificado de potabilidad
 - Autorización de vertidos
 - Control de vertidos
 - Asesoramiento para la construcción de arquetas
 - Inspección de arquetas
 - Baja de contratos
- Tienda del Agua:
 - Página de inicio configurable.
 - Preguntas más frecuentes.
 - Consulta de artículos.

- Elaboración del pedido (carrito de la compra)
 - Confirmación del pedido
 - Consulta de pedidos y Reclamaciones
- Pasarela de pagos. Existirán dos formas de pago
 - Pago mediante la pasarela de pagos de la OVE
 - Inclusión de los cargos en la facturación periódica. Exclusivo para clientes de OVE.
- Apartado para Administración de la tienda
 - Configuración
 - Catálogo de artículos
 - Gestión de pedidos
 - Zona de envío

6. Estrategia

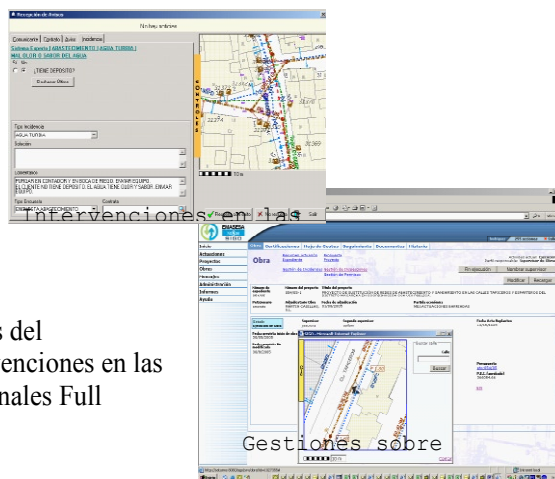
La División de Sistemas y Telecomunicaciones de Emasesa, empresa pionera en la utilización de las nuevas tecnologías, está presentando este proyecto en otras compañías del sector, debido al interés generado por su implantación.

ESTRATEGIA

Gestiones comerciales,

Como una de las actuaciones contempladas dentro de la estrategia de diversificación de ingresos emprendida por Emasesa con el desarrollo de nuevas líneas de negocio, se encuentra la línea de soluciones software para empresas de gestión del **ciclo integral del agua "AQUA"** - sistema integrado modular que aborda todas las soluciones relativas al negocio y las consecuentes relaciones con el resto de sistemas corporativos (ERP, GIS, Gestión documental, Datawarehouse)

- Línea AQUA-SiC- gestiones y actuaciones del ciclo integral del agua, desde la solicitud de servicios hasta el ciclo de lecturas, facturación y cobro.
- Línea AQUA-ReD - gestiones y actuaciones del ciclo integral del agua relacionadas con intervenciones en las redes. Trabajos ON LINE en campo con terminales Full Ruggedized vía GPRS/UMTS.
- Línea AQUA-SigO - gestiones y actuaciones del ciclo Integral del agua relacionadas con los proyectos y obras de canalización, de redes e instalaciones



Intervenciones en las

Gestiones sobre