



Importante municipio español mejora sus procesos internos y la atención a sus ciudadanos con una respuesta de 72 horas con la solución BlackBerry

La agrupación de empresas municipales en Sevilla, creada en 2004 bajo la marca DeSevilla, está formada por cinco empresas de servicios públicos (EMASESA, EMVISESA, LIPASAM, TUSSAM y Giralda TV Digital). DeSevilla tiene más de 3.950 empleados y atiende a más de 1.200.000 ciudadanos, entre los habitantes de la capital y las otras diez poblaciones del área metropolitana.

El Reto

La Agrupación se creó con los objetivos de mejorar la eficiencia en la gestión, mediante la mejor gestión del gasto e incrementando los ingresos, incluyendo la consideración de nuevas líneas de actividad, y optimizar el servicio al ciudadano tanto desde un punto de vista cuantitativo (indicadores de calidad del servicio) como cualitativo (percepción de servicio).

Uno de los principales servicios es 072 REUR, cuyo objetivo es atender las peticiones de actuaciones urgentes en un máximo de 72 horas para determinadas incidencias relativas a acerado, calzada, paradas de autobuses, etc.

Para poder gestionarlo de una manera adecuada estaba claro que hacía falta una solución que permitiera una comunicación fiable y rápida con los técnicos.

Al igual que la comunicación con los ciudadanos es una prioridad, la comunicación entre los directivos y sus empleados en DeSevilla también es crucial. Sin embargo, en muchos casos, estos dos grupos no comparten los mismos horarios, complicando así la gestión de solicitudes. Se necesitaba entonces una solución que permitiera a ambos grupos estar siempre en contacto.

Finalmente, para la empresa pública de Aguas (EMASESA) como responsable de gestionar el ciclo integral del agua de Sevilla y su área metropolitana otro reto era disponer de datos en tiempo real sobre los embalses, para luego tomar decisiones urgentes que aseguraran un abastecimiento constante y fiable.

Beneficios

Aumento de satisfacción del ciudadano

Gestión optimizada de incidencias

Reducción de tiempos de respuesta

Comunicación optimizada

Acceso a información actualizada en tiempo real



La Solución

En el marco de la agrupación, ITSoft, miembro del BlackBerry® Alliance Program, ha sido adjudicatario del desarrollo e implantación de diversas herramientas para procesar datos en tiempo real a través de la plataforma BlackBerry®, para que los empleados puedan tomar las decisiones óptimas desde el smartphone BlackBerry®, estuvieran donde estuvieran.

La primera aplicación que desarrollaron DeSevilla y ITSoft fue REUR72, una potente herramienta de gestión de incidencias en movilidad con un sistema de recepción multicanal para la tramitación y resolución de incidencias en el entorno urbano.

Las incidencias pueden ser comunicadas tanto por ciudadanos particulares como por empleados públicos en cualquier momento, por varias canales de atención, tanto presenciales como electrónicos, incluyendo a través de los smartphones BlackBerry de los operarios que se encuentran en cada uno de los distritos de la ciudad.

Cada aviso se registra en el sistema de información y gestión 072 y en ese momento se facilita un nº identificador para el seguimiento posterior de la incidencia a través de www.072reur.es.

Después del éxito de REUR072, se desarrollaron dos aplicaciones más. Hermes permite a los jefes de área de la organización aprobar las diferentes solicitudes de sus empleados, haciendo así más fluida la comunicación. Ahora los supervisores pueden contestar a una amplia gama de preguntas de sus equipos en movilidad, que incluyen solicitudes de vacaciones o aprobación de compras. Integrado con un sistema de ERP, la red interna de los empleados y los sistemas de información corporativa, Hermes es ahora un elemento imprescindible en la gestión de DeSevilla.

Por otro lado, Embalses es una aplicación hecha a medida que permite tener información constante sobre las condiciones de los embalses que abastecen a Sevilla y su área metropolitana. Esta información incluye datos sobre capacidad, volumen y niveles actuales. "Embalses es muy útil para los directivos de nuestra organización", cuenta Leonor Rodríguez, Jefa de la División TICs. "Les proporciona información actualizada en tiempo real sobre las condiciones de un embalse particular".

Los Beneficios

Gracias a la solución BlackBerry, DeSevilla ha experimentado una mejora en la gestión de incidencias y un incremento en su eficiencia. La aplicación Hermes ha supuesto un incremento de la eficiencia del equipo en un 38%, mientras que el compromiso del grupo de resolver incidencias en 72 horas se está cumpliendo con la solución BlackBerry.

"Nuestras expectativas de la solución BlackBerry se han cumplido en general; el sistema de comunicaciones ha mejorado y la gestión de incidencias se ha simplificado y es más eficiente", dice Rodríguez. "Esto significa que podemos responder al 99% de las incidencias comunicadas en 72 horas".

La solución BlackBerry y las aplicaciones han provocado ahorros de tiempo y costes, sobre todo porque la comunicación por email ha reemplazado a las llamadas de teléfono requeridas para gestionar cualquier situación o incidencia.

En definitiva, la implementación de la solución BlackBerry ha contribuido de manera considerable a proporcionar a los ciudadanos un acceso a la información y un servicio de calidad de la manera más eficiente y rápida posible. "Al final todas estas soluciones de movilidad nos permiten acceder al dato en el momento que lo necesitemos y donde quiera que estemos" confirma Rodríguez. "Éste es el valor".

www.blackberry.co.uk/casestudies

"Con la solución BlackBerry el sistema de comunicaciones ha mejorado y la gestión de incidencias se ha simplificado y es más eficiente. Esto significa que podemos responder al 99% de las incidencias comunicadas en 72 horas."

Leonor Rodríguez
Jefa de la División TICs
DeSevilla

ITSoft es una empresa líder en el desarrollo de proyectos en movilidad a medida y ha completado con éxito proyectos de movilización con la arquitectura BlackBerry para grandes empresas y el sector público. ITSOFT, que recibió el Premio de Innovación EMEA por su trabajo con la solución BlackBerry en el sector público, combina la "creatividad" con "velocidad" para crear soluciones innovadoras que proporcionan a nuestros clientes ventajas competitivas reales.