



Gestión de Ordenes de Trabajo eficiente y ágil con la solución BlackBerry

Jerez de la Frontera es una ciudad perteneciente a la provincia de Cádiz, dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Cuenta con algo más de 200.000 habitantes, lo que la convierte en la ciudad más poblada de la provincia y la quinta de Andalucía.

El Ayuntamiento de Jerez, con 2.800 empleados, es el órgano encargado de organizar y administrar la ciudad de Jerez y sus pedanías. Actualmente y desde el año 2005, el Partido Socialista Obrero Español es el encargado de gobernar la ciudad y su máximo representante es Pilar Sánchez.

El Grupo Ayuntamiento está compuesto por el propio Ayuntamiento de Jerez, y un colectivo de empresas entre las que podemos destacar a una empresa de Aguas, un Teatro o una cadena de televisión.

El Reto

Los trabajadores del Ayuntamiento de Jerez pasan mucho tiempo fuera de la oficina durante el día. La mayoría de los trabajadores, desde el servicio técnico hasta los ejecutivos, invertían mucha parte de su tiempo en "trabajo de campo". Como resultado, la gestión de incidencias, como averías en el sistema informático u otros temas relacionados con TI y la productividad global había experimentado una ralentización. Las ordenes de trabajo, diferentes dependiendo del día, se emitían por teléfono y una vez hecho el trabajo, había que registrarlo en el servidor de gestión del Ayuntamiento. Lo mismo ocurría a la hora de solucionar incidencias de cualquier tipo o emitir una orden de conformidad por parte de algún alto cargo del Ayuntamiento.

El reto que se planteó el Ayuntamiento de Jerez fue el de poder dar una solución técnica viable en cuanto a movilidad al Grupo Ayuntamiento. Su objetivo era optimizar la eficiencia para mejorar el servicio al cliente con una solución que permitiera registrar los datos en sus servidores de la manera más sencilla y rápida.

Para los directivos era complicado programar reuniones y comunicarse de forma efectiva con sus compañeros. El Ayuntamiento necesitaba servicio de email a tiempo real para que la plantilla pudiera acceder a través de sus dispositivos móviles sin importar donde se encontraran.

Beneficios

Eficiencia y rápida recepción de las ordenes de trabajo

Movilidad de los procesos de trabajo

Ahorro de tiempo y dinero

Integración de la plataforma de email

Mejora en la gestión de incidencias

La Solución

Hace aproximadamente cuatro años de la mano de Jesytel (Jerez Sistemas y Telecomunicaciones S.A.), empresa cien por cien municipal y encargada de coordinar y consolidar todas las actividades relacionadas con los sistemas de información que desarrolla el Grupo Ayuntamiento, desarrolló la solución BlackBerry® para cumplir estos retos. Jesytel trabajó junto con la empresa ITSoft, encargada de desarrollar una aplicación llamada Gestión de Órdenes de Trabajo para que cubriera las necesidades del Ayuntamiento. Dentro del Grupo Ayuntamiento, son la parte de Urbanismo, Infraestructuras y Sistemas Técnicos los que se están beneficiando de esta aplicación.

Todos los altos cargos y personal político del Ayuntamiento utilizan los smartphones BlackBerry® para los expedientes de conformidad y la sincronización de su correo electrónico. Esta aplicación les sirve para gestionar las órdenes de trabajo y los expedientes de conformidad. Las órdenes de trabajo se envían al operador más cercano a la zona a realizar el trabajo mediante correo electrónico y el operador registra en tiempo real el trabajo realizado en su servidor de gestión sin esperar a llegar a su puesto de trabajo y hacerlo en el ordenador.

De las órdenes de conformidad que se encargan los puestos directivos se responden en el mismo momento que se reciben y quedan registradas en el sistema del Ayuntamiento gracias a la solución BlackBerry.

El Grupo Ayuntamiento se decidió por los smartphones BlackBerry "principalmente por su robustez, la durabilidad de la batería, su facilidad de uso y la cantidad de aplicaciones que pueden ser usadas" según Jesús Fe. En el Grupo Ayuntamiento trabajan con BlackBerry® Enterprise Server y su plataforma de correo electrónico es Microsoft® Outlook.

Los Beneficios

Aunque el Ayuntamiento de Jerez no ha calculado el retorno de inversión ha experimentado una mejora en términos de eficiencia y gestión de incidencias. Según Jesús Fe, "se han cumplido ampliamente todas las expectativas que el Grupo Ayuntamiento tenía con respecto a la solución BlackBerry. Se ha mejorado todo el sistema de comunicaciones y se ha solucionado la gestión de las incidencias"

La solución BlackBerry y la aplicación Gestión de Órdenes de Trabajo ha supuesto un gran ahorro tiempo y dinero en llamadas telefónicas al haber hecho posible que los operadores del Ayuntamiento reciban sus órdenes de trabajo e incidencias directamente en su smartphone BlackBerry.

Otro de los beneficios es que los expedientes de conformidad se responden mucho más rápido haciendo más efectivo el trabajo del Ayuntamiento en general y ahorrando tiempo a los altos cargos.

En el Grupo Ayuntamiento se ha conseguido también la integración total y en tiempo real de su plataforma de correo electrónico, en este caso Microsoft Outlook, lo que les supone una ayuda extra a la hora de planificar cualquier evento o reunión.

www.blackberry.co.uk/casestudies

"Se han cumplido ampliamente todas las expectativas que el Grupo Ayuntamiento tenía con respecto a la solución BlackBerry. Se ha mejorado todo el sistema de comunicaciones y se ha solucionado la gestión de las incidencias."

Jesús Fe
Director Técnico de Sistemas de Información de Jesytel Ayuntamiento de Jerez