
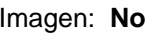
	Tirada: 10.084	Sección: -	
	Difusión: 9.191 (O.J.D)	Espacio (Cm_2): 780	
Nacional	Audiencia: 32.168	Valor (€): 4.744,22	
Tecnología	04/04/2007	Valor Pág. (€): 5.500,00	
Semanal		Página: 18	Imagen: No

Comunicaciones IP en la gestión tributaria

La Diputación de Toledo está a punto de culminar el proyecto para el despliegue, de la mano de la compañía Alhambra-Eidos, de un nuevo sistema de comunicaciones y telefonía IP en el Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria (OAPGT)

L.S.

● Con una plantilla de 80 funcionarios, el Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria (OAPGT), dependiente de la Diputación de Toledo, presta servicios de gestión y recaudación tributaria, así como de gestión catastral y asesoramiento a los ayuntamientos de la provincia. Concretamente, a día de hoy son 186 los ayuntamientos que han delegado estos servicios a la OAPGT, sumando un total de 588.000 contribuyentes.

El proyecto, adjudicado vía concurso a la empresa Alhambra-Eidos por un importe de 124.589 euros, perseguía *"potenciar y mejorar los servicios de comunicación, atención y asistencia que la OAPGT proporciona a los contribuyentes a través del canal telefónico, así como realizar una asignación eficiente de los RRHH distribuidos en siete delegaciones a lo largo de la provincia"*, explica a COMPUTING el director de la OAPGT, Ignacio Prieto.

La iniciativa ha implicado la instalación de un sistema de telefonía y un call center IP centralizados, basados en las plataformas Cisco Call Manager y Cisco IP Contact Center Express, respectivamente. La nueva plataforma de telefonía IP se basa en una arquitectura servidor/cliente/web y soporta la gestión y administración de hasta 300 extensiones, facilitando además funcionalidades avanzadas para la generación de informes de tráfico, billing, calidad, etc.

En proyecto ha supuesto asimismo la implantación de un sistema IVR (Respuesta Vocal Interactiva) que 'reconoce' el nombre de la persona o departamento con el que se quiere hablar y desvía la llamada al destinatario; la instalación de una solución de



mensajería unificada; así como el despliegue de una nueva red de comunicaciones WAN para voz y back up.

El proyecto comenzó en el primer trimestre de 2003 y se ha organizado en tres fases *"La fase más crítica correspondió con la implantación de la solución de comunicaciones, la de telefonía y el call center IP, que se extendió en torno a dos meses"*, afirma Prieto. Posteriormente se procedió a la implantación de los servicios de valor añadido: IVR, mensajería unificada y solución SMS, que requirió de un mes aproximadamente.

Respecto a la primera fase, señalar que los Servicios Centrales de la OAPGT ya contaban con una PBX digital, mientras que el resto de dependencias estaban dotadas con centralitas analógicas. *"Una de las delegaciones ya ha migrado a IP, en tanto que ya son 60 los terminales IP de que dispone el OAPGT cubriendo alrededor del 50 por ciento de usuarios y en el presente año se instarán otros 25 terminales completando la totalidad de usuarios"*, señala Prieto.

Respecto al nuevo call center, en el que trabajan una media de

nueve agentes que en épocas pico llegan hasta 13, Prieto indica que *"comenzó su actividad en marzo 2006 y gestiona diariamente un promedio de 267 llamadas, que en momentos puntuales se elevan hasta 500"*.

Por su parte, la nueva solución IVR, que opera en integración con la BBDD de la OAPGT, *"estará en completo funcionamiento en mayo"*, adelanta Prieto.

Interconexión con AlhPRINET

Esta nueva estructura de call center IP distribuido por todas las delegaciones de la OAPGT precisaba de una red de comunicaciones IP para el transporte y gestión de la voz con calidad de servicio. Para cubrir esa necesidad, *"Alhambra-Eidos ha implantado una red IP con calidad de servicio que interconecta a todas las delegaciones con la sede central y permite que todas las llamadas recibidas de forma centralizada en la sede central sean atendidas por los agentes IP ubicados en las distintas delegaciones"*, explica Prieto. Se trata de una arquitectura basada en líneas de banda ancha (ADLS) interconectadas mediante la red privada AlhPRINET de Alhambra-Eidos, que

cuenta además con un sistema de back up de acceso para la solución de voz a través de la red VPN del OAPGT.

El proyecto ha supuesto asimismo la integración de una nueva plataforma de SMS, de desarrollo propio de Alhambra-Eidos, para la gestión de los envíos a móviles de avisos y alarmas. Por el momento, *"se viene utilizando en campañas para comunicar a los contribuyentes la finalización del período voluntario para la realización del pago de los tributos"*, comenta Prieto.

Aunque el proyecto se ha desarrollado en el marco orgánico y de servicios del OAPGT, la Diputación de Toledo ha prestado una atención muy cercana a la iniciativa y no se descarta la expansión de la solución a otros ámbitos.

De hecho, los beneficios obtenidos son notables. El tiempo promedio de espera (21 segundos) para ser atendido por la Oficina de Asistencia Telefónica es un 96,06 por ciento inferior respecto al de las asistencias presenciales, una optimización que permite que el desembolso del contribuyente por una llamada tipo -240 segundos- no exceda los 0,41 euros.

● Despliegue de un nuevo sistema de comunicaciones y telefonía IP en el Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria (OAPGT) de Toledo.

● La iniciativa ha supuesto la instalación de un sistema de telefonía y un call center IP centralizados, la implantación de un sistema IVR y una solución de mensajería unificada; así como el despliegue de una nueva red de comunicaciones WAN para voz y back up.

● El OAPGT dispone ya de 60 terminales IP que cubren alrededor del 50 por ciento de sus usuarios y en el presente año se instarán otros 25 terminales completando la totalidad.

● El nuevo call center comenzó su actividad en marzo de 2006 y gestiona un promedio de 267 llamadas diarias, que en momentos pico se elevan hasta 500.

● La OAPGT ha mejorado los servicios de comunicación, atención y asistencia que presta a los contribuyentes y ha elevado la eficiencia en la asignación del personal distribuido en siete delegaciones.