

Nuestra visión de la función de Atención a Usuarios

Centros de conocimiento

En BearingPoint entendemos los Centros de Atención a Usuarios de Tecnologías de la Información de los Servicios Regionales de Salud como centros catalizadores de la actuación de las organizaciones en las áreas de influencia de los mismos.

Permiten integrar las actuaciones puesto que con su labor cotidiana aglutinan un gran volumen de información muy valiosa que permite y facilita, previo análisis, la toma de decisiones por un lado, como ya decíamos, y por otro aseguran el conocimiento de la realidad de la organización a la que prestan su atención. Para conseguir este doble objetivo no concebimos la Atención a Usuarios solamente como un Call Center en el que un conjunto de recursos, bien sean humanos, organizativos o tecnológicos trabajan de forma aislada, sino todo lo contrario, consideramos que estos centros son un elemento sobre el que pivota la organización de forma que permiten la vertebración de la misma. Obviamente este tipo de Centros se apoya en una importante estructura tecnológica que permita dar soporte a la estrategia marcada para la organización, siempre de acuerdo con las necesidades y madurez de la misma. Como pieza clave de la estrategia de las organizaciones estos Centros deben proporcionar conocimientos fundamentales sobre lo que realmente esté aconteciendo en cuanto a:

- Problemas más comunes a los que presta servicio
- Servicios prestados más afectados
- Áreas más afectadas
- Sistemas menos maduros o más problemáticos
- Puntos de mejora de procedimiento dentro de la organización
- Priorización de acciones
- Etc.

de forma que los órganos directivos dispongan de información real sobre las que cimentar sus decisiones con la ayuda de los distintos indicadores y sus respectivas métricas mostrados mediante los correspondientes cuadros de mando.



Soporte a la decisión

Por tanto a través de estos Cuadros de Mando y los distintos análisis que se realicen sobre el gran volumen de información recogido diariamente por estos centros estaremos en disposición de adoptar decisiones importantes sino trascendentes para la organización.

Este tipo de centros permiten, a través del análisis de las incidencias recogidas conocer en primera instancia qué áreas son las más problemáticas. De las conclusiones extraídas se pueden derivar:

- Motivos estacionales que nos permitan reforzar las áreas afectadas durante dichos periodos.
- Causas asociadas a los sistemas de información que soportan la operación de las áreas que reportan las incidencias lo que podría conducirnos a plantearnos la obsolescencia de los sistemas o bien la modificación y soporte de los mismos, entrando en consideraciones sobre la conveniencia de la externalización de parte o la totalidad

del mismo.

- Directamente de los procesos y/o procedimientos que rigen el comportamiento de la organización, de forma que se pudiera llegar a concluir la falta de eficiencia de los mismos y por tanto la necesidad de su rediseño o alteración.
- Identificación de silos de conocimiento dentro de nuestra organización, que podría repercutir en una posible redistribución de las competencias que permitan una homogeneización de las mismas y por tanto un incremento de la competencia de la organización.

Control de plataformas y sistemas

Además de atender a estas cuestiones de alto valor añadido, estos centros deben permitir identificar, seguir, medir y mejorar los elementos a los que atienden, como:

- El inventario de infraestructura y aplicaciones de cada uno de los puestos de trabajo de la organización, que permitirá conocer dónde debemos incidir de cara a un mayor éxito de una posible renovación
- La monitorización de los distintos sistemas en tiempo real de forma que se puedan adoptar las actuaciones previstas de forma proactiva (en la medida de lo posible) y que por tanto redunde en una mayor y más sólida continuidad del servicio que presta la Organización
- El CAU además deberá permitir el seguimiento de los distintos Acuerdos e Nivel de Servicio (ANS) establecidos con las distintas empresas suministradoras de tecnología y servicios (hardware, software etc.) de forma que en todo momento se pueda conocer cómo se están desarrollando y las pautas de mejora o ajuste de los mismos cuando así se establezca
- Deberá realizar un seguimiento de los problemas o incidencias reportados por los usuarios estableciendo para ello distintos niveles de atención, siendo fundamental contar con un primer nivel de atención que solvente el mayor número de incidencias posible con