

La elección de la mejor tecnología no es una decisión banal si se busca optimizar y mejorar las comunicaciones. Para Suma Gestión Tributaria, la implantación de las comunicaciones unificadas y la utilización de los dispositivos más adecuados les llevó hasta Plantronics. Manuel de Juan Navarro, director de Suma, explica cómo han conseguido mejorar la atención al ciudadano y a los ayuntamientos gracias a la inversión tecnológica.

Manuel de Juan Navarro
Director de Suma Gestión Tributaria



“La inversión en mejoras de la comunicación es siempre una fuente de eficiencia”

En Suma, una buena parte de su trabajo se realiza a través teléfono, ¿cómo valoran la tecnología aplicada a las comunicaciones?

Suma es un organismo público de gestión tributaria dependiente de la Diputación de Alicante y trabajamos para 141 ayuntamientos y dos millones de ciudadanos. El uso de medios tecnológicos adecuados para ganar eficiencia forma parte de nuestro ADN. El Departamento de Tecnología tiene un gran peso en nuestra estructura y el nivel de inversión en este capítulo ha sido siempre importante. El teléfono, junto con Internet, forma la

base de los canales no presenciales que estamos impulsando para mejorar la calidad de nuestros servicios. El teléfono sigue siendo el canal preferido por el contribuyente para resolver sus cuestiones tributarias, por su inmediatez, sencillez y porque muchos contribuyentes prefieren la voz humana a la interacción con un ordenador.

¿Considera que es importante para mejorar la atención al cliente? ¿Cómo les ayuda la tecnología a mejorar el servicio al ciudadano y a los ayuntamientos?

Disponemos de un potente software que permite la gestión integral de los tributos, es decir, que desde cualquier punto de nuestra red podemos resolver en el acto la mayor parte de las gestiones. Nuestra red oficinas es amplia, 44 en la provincia y, para aquellos municipios remotos disponemos de oficinas móviles que se trasladan algunos días y se conectan a través de banda ancha. De todos modos, estamos potenciando otros canales alternativos dotándoles de las máximas funcionalidades, dentro de las limitaciones de seguridad de los



“Plantronics fue muy diligente en la resolución de incidencias en la fase de puesta en marcha”

opciones y se desarrolla en horarios extensos, de 08.00 a 21.00 horas e incluso los sábados de 10.00 a 14.00. El año pasado se recibieron 180.000 llamadas y las cifras van en aumento. Creo que estamos proporcionando un buen servicio público.

¿Podría hablarnos de la tecnología que emplean en sus comunicaciones?

Desde la creación de Suma a principios de los años 90, hemos usado líneas de telecomunicación adaptadas a las necesidades de cada momento. Desde los primitivos X25, RDSI y líneas punto-a-punto hasta los actuales sistema con ADSL. En 2008 se acometió un ambicioso proyecto de unificación de comunicaciones en el que se decidió sustituir todas las líneas de teléfono convencionales por una solución de voz sobre IP. Para ello, se constituyó una red de banda ancha entre todas nuestras oficinas. La solución elegida fue la de Cisco como servidores vocales y se sustituyeron todos los teléfonos clásicos por terminales virtuales en el puesto de trabajo, con dispositivos de tipo auriculares con micrófono de la marca Plantronics.

¿Cree que la selección de los dispositivos para las comunicaciones es fundamental para mejorar la productividad?

Sin duda. Nuestro departamento técnico estuvo probando diversas marcas y modelos. Había que encontrar un modelo que se adaptara a personas y funciones muy diferentes, tanto al usuario ocasional, como al que lo utiliza varias horas al día. Hicimos pruebas con dispositivos con doble auricular y con un auricular, con media diadema o con diferentes soportes de oreja, inalámbricos y con cable. Estábamos seguros que la elección era clave para el éxito del proyecto. Una vez en marcha, enseguida quedó patente que el nuevo sistema mejoraba las condiciones de trabajo y la productividad.

Implantaron las Comunicaciones Unificadas hace 5 años, ¿qué ventajas han encontrado en ellas?

Las comunicaciones unificadas han permitido en primer lugar una sencillez en la gestión, eliminando la dualidad en el sistema de cableado. Además, cada usuario dispone ahora de un número de teléfono fijo asociado, que le acompaña a cualquier puesto de trabajo de la red, antes las extensiones eran compartidas en muchos casos. Los despliegues de nuevas extensiones son inmediatos, sin coste añadido. El uso del software softphone proporciona muchas utilidades

interesantes: saber si el usuario está en la oficina, si está disponible, obtener un histórico de llamadas recibidas y realizadas y utilizar un directorio telefónico integrado, eliminando los viejos listados de extensiones imposibles de mantener actualizados.

¿Ha resultado sencilla esta implantación a nivel tecnológico? ¿Y en cuanto a los trabajadores?

La implantación de comunicaciones unificadas no es un proyecto simple. Primero hubo que adaptar la red hacia la banda ancha, dimensionándola adecuadamente para su nuevo nivel de uso. Cuando estuvo preparada la infraestructura, nos centramos en la instalación de los componentes de la voz sobre IP, el software en cada uno de los puestos con sus respectivos auriculares. Quizá el aspecto más complejo fue la definición de modelo de numeración atendiendo a su ubicación geográfica, departamentos, y necesidades de aceptación de llamadas grupos de salto y captura. Estas cuestiones administrativas suelen ser tan complejas de resolver como las puramente técnicas. En cuanto a la aceptación por parte del equipo, teníamos nuestras dudas iniciales ya que eso de no tener teléfono físico inquietaba

datos. Los ayuntamientos disponen de un portal específico que les permite conocer en tiempo real la evolución del trabajo de Suma. Todo ello tiene componentes tecnológicos obvios, relacionados con las telecomunicaciones, pero también con aspectos organizativos que intentan maximizar la inversión.

¿Qué servicios a distancia pueden ofrecer (vía telefónica u online)?

Cada vez más. En el año 2002 pusimos en marcha nuestra oficina virtual en la que ya se podían pagar los impuestos municipales en línea. Desde entonces el catálogo de servicios ha aumentado muchísimo: registro telemático, duplicados de pago, pago por tarjeta, por cargo en cuenta, verificación de documentos, seguimiento de expedientes, domiciliación bancaria, plan de pago personalizado, etc. Los servicios telefónicos de nuestro call center permiten básicamente las mismas



a algunos usuarios. La verdad es que el período de adaptación fue muy breve, y enseguida el personal se convirtió en el primer defensor del sistema. Les permitía hablar y tener las manos libres para manejo del ordenador, y para moverse por su escritorio con total libertad. Desde el punto de vista de la calidad del espacio de trabajo, llama la atención el silencio de las salas, ya que han dejado de escucharse los incómodos timbres de los antiguos teléfonos.

¿Qué otras herramientas tecnológicas han implantado en Suma recientemente?

Relacionado con las comunicaciones, otro cambio ha sido, por ejemplo, hacer desaparecer los faxes físicos, ahora usamos un servidor de fax centralizado integrado con el correo electrónico y con el aplicativo corporativo. Tenemos también un servidor de videoconferencia que usamos para reuniones virtuales de planificación internas y externas a través de Internet. Hace ya cuatro años iniciamos un programa de digitalización de toda la documentación entrante por registro, lo que ha optimizado el tiempo de traslado y

resolución de expedientes. En Suma también usamos mucha tecnología GIS (Sistemas de Información Geográfica) y aplicaciones en movilidad para nuestras tareas de gestión tributaria. En fin la tecnología, como he señalado antes, es siempre una prioridad en nuestra organización.

¿Cómo valoran la inversión tecnológica orientada a mejorar las capacidades de comunicación?

La inversión en mejoras de la comunicación es siempre una fuente de eficiencia. En el caso de VoIP hay ahorro de costes importantes en el tráfico interno de llamadas, hay mejoras de productividad por el hecho de que el teléfono está en ordenador, conocimientos de disponibilidad del interlocutor, y el resto de funcionalidades de multiconferencia, vídeo llamadas, etc. que te ofrece el sistema. Mi única objeción es que el mantenimiento del sistema y el coste de los terminales ha resultado algo elevado.

Los auriculares empleados por sus más de 500 profesionales son, en su totalidad, de Plantronics, ¿por qué eligieron esta marca?

De entrada nos pareció un producto robusto y fiable, con un diseño moderno y que se adaptaba a nuestras necesidades. Nos gustó la versatilidad en el sistema de sujeción del auricular, que daba opciones al usuario de elegir la opción conveniente en función de sus preferencias y comodidad. El fabricante también fue muy diligente en la resolución de incidencias en la fase de puesta en marcha.

¿Qué valor añadido diría que tienen sus productos?

Como te comentaba antes, para nosotros es una marca fiable y sus dispositivos son robustos. Además, el catálogo de accesorios es muy amplio y servicio técnico es eficiente. Estamos satisfechos con la elección. ■

Desde el punto de vista de la calidad del espacio de trabajo, llama la atención el silencio de las salas

