



PEDRO DE LA PEÑA, responsable de proyectos I+D+i del Instituto Ibermática

“El problema en la asistencia técnica es que el servicio lo ofrece un grupo heterogéneo de pymes”

Fernando Muñoz.-

El proyecto GISAT, vinculado al Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación del Gobierno Vasco, nació con el objetivo de mejorar los sistemas de asistencia a través de la automatización de los canales de comunicación de la empresa. Ibermática es una de las empresas que participa en el proyecto por lo que charlamos con su responsable de Proyectos I+D+i, Pedro de la Peña, sobre esta iniciativa de modernización de la asistencia técnica.

- ¿Cuál es la situación actual del mercado español de asistencia técnica?

En la actualidad, los sistemas de asistencia técnica llevan la interacción entre los sistemas de atención al usuario y los técnicos desplazados de una manera bastante manual, basándose la mayoría de las veces en el envío de órdenes de trabajo en el que se detallan las intervenciones a realizar. Estas órdenes de trabajo se incorporan en muchas ocasiones de manera manual desde el sistema del cliente al de la



empresa de mantenimiento. Además, las órdenes son adjudicadas a los técnicos de manera completamente manual y, en la mayoría de los casos, en una planificación que es comunicada a los técnicos a primera hora del día y que solamente es modificada para la atención de emergencias.

- ¿Qué ventajas y beneficios ofrece la solución Gisat?

Una solución como Gisat permite establecer de manera automatizada la posición de los operarios y que éstos puedan interactuar entre ellos para solucionar los problemas de cada incidencia. Además, la incorporación de herramientas de geoposicionamiento y normalización del callejero permitirá reducir el número de errores asociados a la toma incorrecta de la información de la incidencia.

- ¿Qué aspectos hacen diferente la propuesta de Gisat frente a otras que ya existen en el mercado?

La mayoría de las aplicacio-

nes de asistencia técnica no tienen en cuenta la posición de los técnicos y, en los casos que esto se hace, requiere que los usuarios accedan a servidores de geolocalización, que obliga al pago de grandes de licencias, que las alejan del mercado pyme. Además, este acceso se realiza únicamente desde la oficina central, que obliga a que la planificación de las incidencias se haga a primera hora del día y las reparaciones urgentes se hagan por orden de entrada en el sistema, pero sin atender a criterios geográficos o de idoneidad del técnico a realizar la reparación.

- ¿Dónde radica el principal problema a la hora de desarrollar o implementar este tipo de soluciones?

El problema más común en el desarrollo de sistemas para la asistencia técnica estriba en que las empresas que dan este servicio son, en muchos casos, un conjunto heterogéneo de pymes, lo que dificulta el desarrollo de soluciones únicas puesto que los sistemas informáticos de todas las partes son distintos. En este sentido, las empresas están obligadas a afrontar costosas interfaces informáticas entre los sistemas, que exigen un continuo mantenimiento ocasionado por el cambio de cualquiera de los sistemas a los que dan soporte.

“Gisat permite establecer de manera automatizada la posición de los operarios”