



CAU 2020 sienta las bases para construir nuevos sistemas de interacción con clientes

## Ibermática pone en marcha un proyecto que viene a definir el CAU del futuro



Con el apoyo del Gobierno vasco, Ibermática ha iniciado un proyecto para optimizar al máximo los servicios de atención a usuarios que presta a sus clientes en el ámbito informático. Bajo el nombre CAU 2020, se engloba un nuevo enfoque para dar servicio a los clientes, y que sirve de base sobre la que ir construyendo nuevos sistemas en los que la interacción en-

tre los usuarios y los profesionales con conocimientos encargados de resolver sus incidencias sea un pilar clave. Esto será posible mediante la investigación, diseño y desarrollo de herramientas, módulos, arquitectura y metodologías TIC que permitirán optimizar los recursos dedicados a los servicios de CAU, lo que para Ibermática dará lugar a decisiones competitivas más cer-

teras y ejecutables en un plazo menor de tiempo.

Clave son las líneas estratégicas que marcan el funcionamiento de CAU 2020, y tienen que ver, en primer lugar, con conseguir la gestión de manera efectiva del conocimiento, haciendo que éste resida en el propio sistema y no en los usuarios individuales, lo que permite que se dé la mejor solución independien-

temente de la persona que atienda el servicio en un momento concreto. También es importante el hecho de optimizar los recursos disponibles, y para ello la propuesta de Ibermática investiga en herramientas y metodologías que permitan al usuario reportar de manera automatizada y transparente su carga de trabajo, lo que a su vez posibilita que ésta se planifique

mejor y que los problemas se afronten con herramientas más ajustadas a las necesidades de cada momento.

Tampoco se ha perdido de vista la necesaria integración de los usuarios en el proceso de ejecución de los servicios mediante técnicas de Web 2.0, de manera que desde que se produce la petición hasta que es evaluada y ejecutada, el usuario tiene constante información del proceso, pudiendo aportar más datos si fuera necesario.

Las buenas prácticas de ITIL son indispensables para facilitar el acercamiento de los servicios de TI a las necesidades reales de negocio, basándose en la disponibilidad de los servicios críticos para el mismo, y trabajando de forma proactiva para reducir el número de incidencias en los sistemas. Finalmente, Ibermática se ha comprometido a habilitar nuevos canales de acceso que permitan una interacción más ágil entre el cliente/usuario y los soporte técnicos que faciliten la información actualizada en cada momento.