



Microsoft Dynamics CRM Caso de éxito: Ministerio de Cultura



Microsoft Dynamics CRM acerca la cultura a los ciudadanos

Visión General

País: España.

Sector: Administración Pública

Perfil de cliente

El Ministerio de cultura busca asistir culturalmente a los ciudadanos, mediante una tecnología efectiva y virtual. Por esto crea el Centro de Información al Ciudadano.

Situación

Necesidad de unificar todos los canales de comunicación con los ciudadanos.

Necesidad de tener un conocimiento exacto de en qué estado se encontraba cada una de las comunicaciones que llegaban al Ministerio.

Solución

Implantación de Microsoft Dynamics CRM realizada por Getronics.

Beneficios

- Trato personalizado.
- Facilidad de acceso a información pública.
- Menores tiempos de respuesta y mayor eficiencia.

"Con un sistema CRM se pueden conocer mejor las necesidades e inquietudes que los ciudadanos plantean"

José María Pérez Rosado. Vocal asesor de la Subdirección de Publicaciones, Información y Documentación del Ministerio de Cultura.

El Nuevo Centro de Información al Ciudadano (CIC) del Ministerio de Cultura se sirve de la tecnología para ofrecer a los ciudadanos una asistencia cultural efectiva y virtual. ¿Cómo? Gracias a Microsoft Dynamics CRM realizar consultas culturales vía telefónica, e-mail o a través de la web es mucho más fácil.

Hace un par de años, el Ministerio de Cultura, se planteó crear el CIC adaptado a las necesidades de la sociedad de la información. ¿El objetivo? Lograr una administración más moderna y eficaz, a través de un espacio de encuentro y comunicación de los ciudadanos con el mundo de la cultura. La solución la encontraron en Microsoft Dynamics CRM 3.0.



“Hacía falta una tecnología capaz de gestionar todas las comunicaciones con el ciudadano desde diferentes canales, por ello escogimos Microsoft Dynamics CRM”

Gemma Pérez. Soltion Specialist.
Getronics.

“Necesitábamos una tecnología capaz de gestionar todas las comunicaciones con el ciudadano desde diferentes canales, proporcionando un trato individualizado y eficiente”.

Juan pablo Fernández, gerente de
Administraciones públicas de
Microsoft.

Situación

Hace un par de años, el Ministerio de Cultura se planteó crear un Centro de Información al Ciudadano (CIC) adaptado a las necesidades de la Sociedad de la Información, para lograr una administración más moderna y eficaz, a través de un espacio de encuentro y comunicación de los ciudadanos con el mundo cultural. Tal y como explica José maría Pérez Rosado, vocal asesor de la Subdirección de Publicaciones, Información y Documentación del Ministerio de Cultura, “para poner en marcha el Centro necesitábamos unificar todos los canales de comunicación con los ciudadanos: teléfono, atención presencial, formulario de contacto con la página web y correo electrónico. Por otra parte, debíamos tener un conocimiento exacto de en qué estado se encontraba cada una de las comunicaciones que llegaban al Ministerio, las dirigidas tanto al Centro de Información al Ciudadano como al resto de las unidades”.

Solución

Los responsables del Ministerio apostaron desde un principio por Microsoft Dynamics CRM 3.0. Para la implantación, confiaron una vez más en Getronics; el trabajo en equipo y la metodología aplicada fueron los dos pilares fundamentales del proyecto. “El éxito de la implantación se debe, sin duda, a un trabajo muy intenso con el cliente, fundamentalmente en la fase inicial, en la que se definen y se detallan los procesos que posteriormente se van a implementar”, asegura Gemma Pérez, Solutions Specialist de Getronics. La colaboración e implicación por parte de los responsables de proyecto dentro del Ministerio de Cultura fue básica para el éxito de la implementación. “Hacía falta una tecnología capaz de gestionar todas las comunicaciones con el ciudadano desde diferentes canales, por ello escogimos Microsoft Dynamics CRM y Cisco IPCC Express. La primera, porque es una aplicación completa, pensada para la

productividad, que proporciona ventas, marketing e interacciones con el servicio al cliente en una sola vista”, afirma Gemma Pérez. En cuanto a la solución de Cisco, la elección vino motivada por su capacidad para enrutar las llamadas a cualquier lugar de la red y entregarlas a un agente, haciendo que cualquier tipo de dispersión geográfica sea transparente para el usuario final”.

Una de las actividades más importantes del CIC consiste en crear proyecciones de manera permanente en el entorno de sus instalaciones y con las que se pretende acercar a todos los visitantes las acciones culturales más significativas. Entre sus proyectos destaca, además, el asistente virtual de la web institucional, un proyecto corporativo pionero en la Administración Pública española que contesta las preguntas que realizan los ciudadanos en un lenguaje accesible y cercano permite a los ciudadanos mantener una relación más próxima con el Ministerio de Cultura.

Beneficios para la sociedad

Orientado al Usuario

Como afirma Pérez Rosado, la solución elegida “debía ser una herramienta ajustada a la dimensión del CIC: las estadísticas realizadas mostraban una actividad de 100 a 120 consultas al día”. Tal cantidad de consultas exigía que el software CRM que se implementara debía poder adaptarse a esa carga de trabajo con una relación calidad-precio adecuada. También era necesario que se conectara con la solución de telefonía IP existente para agilizar el trabajo del personal de la institución. Finalmente, “debía ser una herramienta fácil de utilizar y proporcionarnos información estadística de la situación de las comunicaciones de forma sencilla y orientada al usuario final”, asegura. La exigencia era, por tanto, muy clara:

Necesitábamos una tecnología capaz de gestionar todas las comunicaciones con el ciudadano desde diferentes canales, proporcionando un trato individualizado y eficiente”, concluye Juan Pablo Fernández, gerente de Administraciones Públicas de Microsoft.

Servicios Multicanal

Una vez elegida la herramienta se procedió a su implementación en el marco de la infraestructura de TI del organismo público. Durante esta fase inicial, el principal reto que se encontraron, además de abordar el cambio cultural que cualquier herramienta de este tipo introduce en la organización, fue la necesidad de incorporar a la solución los correos electrónicos. La versión actual de Microsoft Dynamics CRM, la 3.0, cumple ese objetivo.

Según José María Pérez Rosado, “otra dificultad que se solventó fue la conexión con los módulos de telefonía IP de Cisco”. Juan Pablo Fernández añade además que “una de las principales dificultades que nos encontramos era que la comunicación e implicación entre los distintos departamentos del Ministerio involucrados en el desarrollo de esta aplicación debía ser permanente durante todo el proceso”.

El proyecto comenzó en octubre de 2006 y los primeros usuarios entraron en producción en abril de 2007. A partir de ese momento se llevó a cabo una puesta en marcha escalonada del sistema en las diferentes unidades del Ministerio de Cultura.

El proceso culminó con la inauguración del Centro de Información al Ciudadano, ya dotado de las nuevas herramientas CRM y Telefonía IP, en junio de 2007. Una vez realizada la implementación, Microsoft Dynamics CRM –apoyándose en la infraestructura Microsoft que actualmente tiene el Ministerio de Cultura-es capaz de

ofrecer servicios multicanal, ya que gestiona los correos vía Microsoft Exchange, la voz a través de la herramienta Call manager de Cisco, e integra además los servicios Web.

Un sistema interactivo

Tras la puesta en marcha no tardaron en hacerse patentes los beneficios que había reportado la solución. La principal ventaja es que todas las comunicaciones que los ciudadanos realizan a través de cualquier medio a las unidades del Ministerio de Cultura incluidas en el proyecto quedan perfectamente registradas, lo que permite hacer en todo momento un seguimiento real y efectivo. Otro punto a destacar es que se ha dado mayor visibilidad dentro del Ministerio a la labor de atención al ciudadano que realizan tanto el CIC como el resto de las unidades. “Además, con un sistema CRM –señala Pérez Rosado- se pueden conocer mejor las inquietudes y necesidades que los ciudadanos plantean”.

Opción de futuro

Para los usuarios, la principal ventaja es ver en cualquier momento el estado de su consulta. Además, todo queda agrupado en un “caso”, de tal forma que cualquier empleado del Ministerio que le atiende tendrá acceso a toda la información. Durante el pasado mes de enero se registraron unos 2.400 casos, iniciados en dos terceras partes a través del formulario de la Web, mientras que las restantes consultas se distribuyen a partes prácticamente iguales entre el resto de los canales: telefónico, correo electrónico y atención presencial

Para más información

Si desea obtener más información sobre los productos y servicios de Microsoft póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 902-197-198. Para obtener acceso a la información a través de Internet, visite: www.microsoft.es

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios del Ministerio de Cultura y del CIC visite el sitio Web: www.mcu.es/centroInformacionCiudadano/index.html

Si desea obtener más información acerca de los productos y servicios de Getronics, llame al número 91-3533170 o visite el sitio Web: www.getronics.es

. Además, tal y como asegura Pérez Rosado “tenemos que añadir el menú de voz interactivo del CIC, disponible 24 horas al día, 365 días al año, que proporciona información sobre ofertas de empleo público, becas, ayudas y subvenciones vigentes y, por supuesto, la página web, www.mcu.es, con unas 500.000 visitas al mes”.

Para José María Pérez Rosado, los próximos pasos a seguir son claros: “vamos a cambiar de la versión actual a la 4.0 para solventar algunas carencias y para incorporar al sistema otras unidades que aún no son usuarias del mismo”.

Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios empresariales integrados, diseñados para ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas a estar mejor conectadas con clientes, empleados, socios y proveedores.

Para obtener más información sobre Microsoft Dynamics, visite: www.microsoft.es/dynamics

Software y servicios

Microsoft® Dynamics CRM
Microsoft® Windows®
Microsoft Windows Server System™

- Windows Server™
- Exchange Server
- SQL Server™

Partner

Getronics

© 2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Este caso práctico sólo tiene fines informativos. MICROSOFT NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS EN ESTE RESUMEN. Microsoft, Microsoft Dynamics CRM, etc., son marcas registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países. Los nombres de las empresas y productos reales aquí mencionados pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios

Microsoft®