
	Tirada: 13.734	Sección: -	
	Difusión: 13.659	Espacio (Cm_2): 172	
Nacional Tecnología	Audiencia: 47.806	Ocupación (%): 21%	
Semanal	14/05/2007	Valor (€): 935,70	
		Valor Pág. (€): 4.375,00	
		Página: 15	Imagen: No

La Diputación de Toledo ya es IP gracias a Alhambra-Eidos

El proyecto global de comunicación y telefonía IP que ha puesto en marcha el organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria toledano ha sido implantado por Alhambra-Eidos y se encuentra en su fase final. El objetivo del proyecto era mejorar la comunicación con los ciudadanos e incorporar los medios para agilizar los trámites administrativos relacionados, en este caso, con la gestión tributaria y catastral de la provincia de Toledo. Asimismo, reduce costes y agiliza las transmisiones de datos y voz en el interior de un

organismo que presta servicios a casi 600.000 contribuyentes.

Una vez puesta a prueba la solución, el tiempo de espera para ser atendido por la oficina de Asistencia Telefónica pasa a ser un 96,06 por ciento menor que las presenciales. Los resultados se deben a la implantación de una solución de telefonía IP y Call Center, basada en las plataformas Cisco Call Manager y Cisco IP Contact Center Express, respectivamente. La plataforma IP establecida soporta la gestión y administración de hasta 300 extensiones,

pudiendo ser administrada a través de un navegador Web.

El OAPGT requería además una solución completa de Respuesta Vocal Interactiva para facilitar a los usuarios las llamadas sobre tributos. La funcionalidad de este sistema está basada en la distribución automática de llamadas entrantes a las personas correspondientes y adecuadas dentro del organismo. Finalmente, se establecen conexiones entre todas las delegaciones y esta red privada mediante accesos ADSL de alta calidad.