

## Nota de Prensa

### **Alhambra-Eidos ayuda a la Diputación de Toledo a ofrecer un mejor sistema de atención al ciudadano en la gestión tributaria**

**Alhambra-Eidos ha puesto en marcha un proyecto global de comunicaciones y telefonía IP en el Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria (O.A.P.G.T.) de la Diputación de Toledo.**

**Las soluciones incluyen: sistema de Telefonía IP centralizado, Call Center IP centralizado, soluciones de Reconocimiento Vocal Interactivo, Mensajería Unificada, red de comunicaciones WAN para voz y backup y formación.**

**Madrid, 7 de marzo de 2007.-** Alhambra-Eidos, empresa líder especializada en facilitar soluciones a las necesidades empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, anuncia la finalización de un proyecto global de comunicaciones y telefonía en el Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria (O.A.P.G.T.) de la Diputación de Toledo.

El objetivo es, por un lado, mejorar los servicios y la comunicación con los ciudadanos, y los medios para agilizar los trámites con la Administración, relacionados en este caso, con la gestión tributaria y catastral en la provincia de Toledo. Por otro lado reduce costes y agiliza las transmisiones de datos y voz en el interior de un organismo que presta servicios a alrededor de 588.000 contribuyentes.

Tras la explotación de la solución, el tiempo promedio de espera para ser atendido por la Oficina de Asistencia Telefónica (21 segundos de media) es un 96,06% inferior al de las asistencias presenciales. Gracias a esta optimización, el desembolso del contribuyente en una llamada tipo (240 segundos), no suele exceder de los 0,41 euros.

Para obtener estos resultados, Alhambra-Eidos se ha encargado de poner en marcha una solución de Telefonía IP y Call Center IP, basada en las plataformas Cisco Call Manager y Cisco IP Contact Center Express, respectivamente. Asimismo, el proyecto incluye tanto el equipamiento con terminales IP, como una solución IVR y servicios automáticos de mensajería unificada. En el aspecto de comunicaciones se ha mejorado el tráfico entre cada delegación con la central con una Red de comunicaciones WAN para voz y backup.

#### **Telefonía IP y Call Center IP Centralizado**

La plataforma de telefonía IP establecida soporta la gestión y administración hasta para 300 extensiones, realizando además las funciones de gestión, conmutación, administración y monitorización de todo el sistema. La plataforma está basada en servidor/cliente/Web, pudiendo ser administrada a través de un navegador Web previa autenticación del personal administrador.

La plataforma Cisco Call Manager soporta además informes de tráfico, billing y calidad, dentro de los que se pueden realizar todo tipo de estadísticas.

En cuanto al Call Center IP Centralizado, la solución diseñada está basada en el sistema hardware Cisco Media convergente Server 7815 y sobre ella se montará la solución centralizada de Call Center IP de Cisco IP Contact Center, versión estándar. Este sistema contempla una plataforma de enrutado inteligente de llamadas para un entorno de 1 a 300 agentes.

### **Solución IVR y servicios automáticos de mensajería**

El O.A.P.G.T. requería además una solución completa de IVR (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 dirigida a las personas correspondientes y adecuadas dentro del O.A.P.G.T.

El sistema permite que cuando alguien llama al número de cabecera pueda preguntar al sistema automático por el nombre de la persona o departamento con el que desea hablar. El IVR “reconoce” el nombre pronunciado y desvía la llamada al destinatario (que puede estar en cualquier ubicación de este organismo público). Es posible también incluir filtros para conocer quién llama. Esta plataforma es totalmente escalable y puede albergar tantos servicios como sean necesarios en un futuro.

Asimismo, y de forma totalmente integrada con las plataformas IVR y Operadora Automática, se ha configurado un aplicativo para envíos masivos de SMS a los ciudadanos, proporcionando a los Agentes la posibilidad de emitir este tipo de mensajes a la lista de distribución contenida en su base de datos. Los contenidos de los SMSs pueden ser o no fijos, dependiendo del mensaje que se quiera anunciar.

### **Mensajería unificada**

Gracias a las múltiples funcionalidades de la VoIP, el proyecto también incluye una solución de mensajería de voz. Cuando el Agente no puede atender la llamada, el sistema atenderá de forma automática la llamada grabando el mensaje que deje el ciudadano que llama. Una vez registrado, el sistema envía el mensaje de voz vía e-mail al destinatario, que puede escucharlo desde su puesto de trabajo o fuera de él. De igual forma, la mensajería unificada incluye un servidor SMS que gestionará los envíos a los móviles de avisos y alarmas.

Todos estos módulos componen un sistema de atención telefónica automática de última generación que puede gestionar un gran volumen de llamadas las 24 horas del día.

### **Red de comunicaciones WAN para voz y backup**

Finalmente, y con el fin de cursar el tráfico desde cada delegación hasta la red IP con calidad de servicio de Alhambra-Eidos, AlhPRINET, se establecen conexiones entre todas las delegaciones y esta red privada mediante accesos ADSL de alta calidad, contando con un sistema de backup de acceso para la solución de voz a través de la red VPN de O.A.P.G.T.

La solución de comunicaciones establece túneles L2TP desde los routers de borde de cada delegación hasta los nodos de conmutación de la red AlhPRINET. Esta plataforma permite no apreciar la pérdida de conectividad en ningún momento – aunque se produzca caída del sistema.

### **Sobre Alhambra-Eidos**

Alhambra-Eidos es una compañía especializada en proporcionar Soluciones a las necesidades empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Contamos con un fuerte bagaje técnico en distintas áreas especializadas, así como con un numeroso conjunto de clientes de renombre. También gozamos del prestigio ante los fabricantes con los que colabora habitualmente. Así, por ejemplo, fuimos la primera compañía en España que obtuvo la homologación como Microsoft Gold Certified Partner for Learning Solutions, y CISCO nos ha premiado en el año 2003 como el reseller más innovador, aplaudiendo así la dedicación de nuestra corporación.

<http://www.alhambra-eidos.es/>

Para más información:

Alhambra-Eidos  
Miguel Ángel Gombau  
91 787 23 00  
[mangel.gombau@a-e.es](mailto:mangel.gombau@a-e.es)