



Osiatis gestiona el servicio por cinco años y más de 1,5 millones anuales

Grupo PSA centraliza en Vigo el soporte informático para sus 22 fábricas europeas

El grupo PSA Peugeot-Citroën ha centralizado en su factoría de Vigo el soporte informático para todas sus fábricas y oficinas en Europa, lo que supone dar atención a unos 80.000 empleados. El proyecto ha sido encargado a la compañía Osiatis por un periodo de cinco años. Esta se ocupará de atender cualquier incidencia informática para reducir al mínimo las paradas no planificadas en la producción.

MARIMAR JIMÉNEZ Madrid

La decisión se tomó hace tres años. Entonces, el grupo automovilístico PSA Peugeot-Citroën decidió crear un único punto desde el que atender cualquier incidencia informática que tuviera lugar en cualquiera de sus oficinas o plantas de fabricación en toda Europa. Y, tras valorar otras opciones, apostó por establecer su Centro de Atención a Usuarios (CAU) en su fábrica de Vigo (Pontevedra), para lo que contrató los servicios de la filial española de la empresa francesa de servicios informáticos Osiatis.

Se trata de un proyecto que lleva implícita una nueva e importante inversión por parte del fabricante de coches en la ciudad gallega, ya que el contrato firmado con Osiatis es por cinco años y por un importe de entre 1,5 y 2 millones de euros al año. También la propia Osiatis ha hecho una inversión en Vigo, ya que ha contratado a 50 profesionales para dar este servicio al Grupo PSA. "El proyec-

to es muy interesante por su complejidad y porque puede convertirse en un referente para atraer a España otros servicios de alto valor añadido desde Europa. Aquí tenemos salarios competitivos frente a la India y el Magreb y también una mano de obra muy cualificada, además de la cercanía y la cultura más afín", señala a **CincoDías** Juan Macías, director regional de Osiatis.

Este centro de atención a usuarios de PSA Peugeot-Citroën no es un simple *call center*, como aclara desde el principio Macías. Desde él se presta asistencia y soporte técnico no solo a los usuarios informatizados de las oficinas del fabricante de coches; también se atiende a sus 22 fábricas europeas, con el fin de reducir al mínimo las paradas no planificadas en la producción. El centro funciona de lunes a sábado, en un horario de 4 a 22 horas y está atendiendo más de 1.200 llamadas por día en seis idiomas (eslovaco, español, francés, inglés, portugués y ruso), que corresponden con los países donde tiene fábricas el grupo.

"La criticidad del servicio es muy elevada", continúa Macías, quien cuenta que tienen picos de llamadas de 150 a la hora; algunas muy críticas porque podrían suponer una parada de la fábrica. De ahí, que los tiempos de respuesta que están ofreciendo a su cliente es de menos de 20 segundos en cada llamada. "Se trata de poder reinicializar las aplicaciones y las máquinas (ordenadores o impresoras donde los trabajadores ven qué tienen que montar en cada coche que pasa por delante de ellos) en un tiempo récord; hay que evitar que cualquier componente informático se

El centro atiende a 80.000 empleados y busca evitar paradas no planificadas en la producción



Una operaria en la cadena de montaje del Grupo PSA en Vigo.

SOCIO ELEGIDO

● El grupo automovilístico descartó establecer el centro en Francia porque quería ahorrar costes. El proyecto se empezó a montar hace algo más de un año, pero lleva unos 8 meses 100% operativo.

● El proyecto es el más importante para Osiatis en el sector automovilístico. La firma facturó en España 16,3 millones en 2010, un 16% más que en 2009. El proyecto con PSA supone el 90% de su negocio en Galicia, región que supone el 13% de sus ingresos en España. Durante 4 años, ha sido la filial de Osiatis que más ha crecido.

pare porque en este sector cualquier minuto perdido en la cadena de montaje es mucho dinero".

Por ello, Osiatis tiene todo muy procedimentado, para poder dar respuestas muy rápidas. "Si un operador no puede resolverlo pasa a un nivel de respaldo más técnico, que da la solución. Todo se hace telemáticamente, porque podemos coger el control de las máquinas, y contamos con el apoyo del Grupo PSA para encontrar todas esas soluciones".

Macías se muestra orgulloso del servicio que están dando. Su objetivo era que no cayera la calidad respecto a cómo funcionaba antes este servicio, cuando estaba distribuido en distintos países. "Tras centralizarlo en Vigo, hemos logrado un nivel de cumplimiento de los acuerdos de servicio del 99% y el nivel de satisfacción de los usuarios [80.000 que tienen acceso a una herramienta informática de un total de 150.000 empleados que tiene el Grupo PSA] es también del 99%", subraya.