

## Osiatis implanta y gestiona el servicio europeo de atención a usuarios del grupo PSA Peugeot Citroën

Osiatis, compañía europea especialista en la gestión de infraestructuras informáticas y de comunicaciones, ha sido la responsable de implantar y gestionar el servicio de asistencia técnica europeo con sede en Vigo para el grupo automovilístico PSA Peugeot Citroën.

El grupo PSA Peugeot Citroën, que cumplió 200 años de historia en 2010, está presente en 160 países. En el último ejercicio 2010, sus ventas alcanzaron los 3,6 millones de coches en todo el mundo y la facturación se estableció en 56.100 millones de euros.

El fabricante de automóviles requería para el conjunto de sus actividades en Europa un servicio de CAU técnico, homogéneo, que atendiera las necesidades de sus 150.000 empleados y de las 22 unidades de producción localizadas en los distintos países. Para ello, se planteó la creación de un único punto de servicio de asistencia técnica mediante un proyecto de externalización que pudiera garantizar el servicio sin limitar la calidad y la rentabilidad del mismo, además de obtener una reducción de costes respecto al modelo previo.

Osiatis resultó elegido como desarrollador del proyecto gracias a su probada experiencia en el ámbito de los centros de atención a usuarios multilingües y mutualizados, su madurez en el mercado de las TI, y su compromiso con las mejores prácticas ITIL.

El proyecto, desarrollado desde la unidad de proyectos internacionales de Osiatis conjuntamente con el grupo PSA Peugeot Citroën y ubicado en la factoría de Vigo (Pontevedra), presta asistencia y soporte en dos niveles a los equipos de informática, ofimática y telefonía de las 22 unidades de producción europeas y a los puntos de venta.

El servicio ofrecido por PSA Peugeot Citroën a sus usuarios es operado por Osiatis seis días a la semana en horario de 4 a 22h, atendiendo una media de 320.000 llamadas anuales y está formado por 40 profesionales que prestan el servicio en seis idiomas distintos (francés, español, inglés, portugués, eslovaco y ruso). Gracias al mismo, el fabricante asegura la disponibilidad tanto de los PCs e impresoras de las oficinas, como de la informática aplicada a la cadena de montaje (equipos, impresoras, etc.) para reducir al mínimo las paradas no planificadas en la producción.

"La puesta en marcha de un CAU con estas dimensiones y requisitos ha demostrado una vez más la capacidad y madurez de Osiatis España para abordar proyectos que requieren un compromiso constante con la calidad, el crecimiento sostenible, la competitividad y la rentabilidad", explica Juan Macias, Director Regional y director del proyecto.

La herramienta utilizada para la atención y resolución de las incidencias está basada en HP Peregrine y se da servicio a equipos que trabajan sobre plataformas Windows XP, Windows Vista, Lotus Notes, así como a otras aplicaciones de negocio y a la informática de red.

[http://www.asturi.as/noticias/29025/osiatis\\_implanta\\_gestiona\\_servicio\\_europeo\\_atencion\\_usuarios\\_grupo\\_psa\\_peugeot\\_citroen/](http://www.asturi.as/noticias/29025/osiatis_implanta_gestiona_servicio_europeo_atencion_usuarios_grupo_psa_peugeot_citroen/)