

PSA Peugeot Citroën elige a Osiatis para el CAU de su fábrica de Vigo

El Centro de Atención de Usuarios presta servicio en seis idiomas y atiende a los 150.000 empleados y a las 22 factorías del grupo en Europa.



Osiatis ha sido la encargada de implantar y gestionar el servicio de asistencia técnica europeo con sede en Vigo para el grupo automovilístico **PSA Peugeot Citroën**. El fabricante de automóviles, que cumplió 200 años en 2010 y está presente en 160 países, 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.**

Por esta razón, 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.

Según fuentes de Osiatis, el proveedor 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 PC 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.

<http://www.computing.es/Noticias/201109070000/PSA-Peugeot-Citro%C3%ABn-elige-a-Osiatis-para-el-CAU-de-su-fabrica-de-Vigo.aspx>