

06-Sep-2011

ONLINE

Osiatis implanta en Vigo la atención a usuarios europeos del grupo PSA

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

EL Centro de Atención al Usuario (CAU) situado en Vigo presta servicio desde mediados de 2010 en seis idiomas y atiende a los 150.000 empleados y a las 22 factorías del grupo en Europa

El fabricante de automóviles, explica Osiatis en una nota, requería para el conjunto de sus actividades en Europa un servicio de CAU técnico (Centro de Atención al Usuario), 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, y a su madurez en el mercado de las tecnologías de la información.

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 22 horas, 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 ordenadores 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 herramienta utilizada para la atención y resolución de las incidencias está basada en HP Peregrine y 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.

El grupo PSA Peugeot Citroën, que cumplió 200 años de historia en 2010, está presente en 160 países. En el último ejercicio, en 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.

<http://www.ibercajaleasing.com/index.php/mod.noticias/mem.detalle/idnoticia.34861/recategoria.1018/chk.a671e8b39687b15d333afae1b1df6e30.html>