La Región

07–Sep-2011

ONLINE

Grupo PSA tiene en Vigo su centro de atención para Europa

Presta servicio en seis idiomas y atiende a los 150.000 empleados y 22 factorías europeas

El grupo PSA Peugeot Citroën tiene en la factoría de Vigo el servicio de asistencia técnica para toda Europa. 40 profesionales, que prestan el servicio en seis idiomas distintos (francés español, inglés, portugués, eslovaco y ruso), atienden una media de 320.000 llamadas anuales.

Este centro de atención asegura la disponibilidad tanto de los PC e impresoras de las oficinas, como de la informática aplicada a la cadena de montaje para reducir al mínimo las paradas no planificadas en la producción.

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

Según explicaron desde Osiatis, el fabricante de automóviles requería para el conjunto de sus actividades en Europa un servicio de CAU (centro de atención al usuario) 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 y Osiatis resultó elegido como desarrollador del proyecto.

El proyecto 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 opera seis días a la semana en horario de 4 a 22h, atendiendo una media de 320.000 llamadas anuales.
Desde Osiatis explicaron que 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.

El centro de atención controla toda la informatica para reducir paradas no planificadas

http://www.laregion.es/noticia/169642/psa/vigo/atencion/europa/