

Alhambra-Eidos y Microsoft al "Servicio del ciudadano"

El pasado martes 20 de enero, Alhambra-Eidos y Microsoft celebraron en las oficinas de este último, el primer foro de Servicios al Ciudadano a través de CSP de Microsoft, con el objetivo de presentar las soluciones y servicios que ambos, integrador y fabricante, ofrecen a la Administración Pública y a la ciudadanía en general.

El evento celebrado por Microsoft junto con su Gold partner, Alhambra-Eidos, empresa especializada en facilitar servicios y soluciones a las necesidades empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y con la colaboración de Socinfo, se saldó con un gran éxito de asistencia, en virtud del enorme interés suscitado por las ventajas que ofrecen las soluciones basadas en la plataforma Microsoft CSP (Citizen Service Platform).

El objetivo de este Foro era congregarse en una mañana a los Responsables de Sistemas, Tecnología y Servicios al Ciudadano de la Administración Pública, para ofrecerles de manera sencilla una visión general de las ventajas de las soluciones basadas en la plataforma CSP. "Se trata de todo un reto para el que ofrecemos este servicio como una solución completa e integrada que, además de mejorar el servicio al ciudadano, ayudará a la Administración y a los propios funcionarios", comenta José A. Ondiviela, Director de Administración Local y Regional de Microsoft.

En el foro, moderado por José García Méndez, Director de la revista "Sociedad de la Información", colaboraron tanto los profesionales de Alhambra-Eidos como de Microsoft. El libro de ruta del evento partió de una exposición más teórica a fin de entender, en líneas generales, qué aporta el Citizen Service Practice, para ir luego concretando en casos de éxito que se han llevado a cabo en la Administración Pública.

En su primera parte, José A. Ondiviela, de Microsoft, introdujo a los asistentes en el concepto de CSP, sus procesos y servicios así como su capacidad y estructura. Seguidamente, Guido Pe-



Aspectos parciales de la sala del evento.

tersen, Director de I+D+i y Desarrollo Software de Alhambra-Eidos, expuso brevemente los servicios que presta esta compañía dentro de Citizen Service Platform. Para finalizar esta primera parte, se expusieron dos casos de Éxito de Alhambra-Eidos, que engloban estas tecnologías, y otras también requeridas para la implementación de firma electrónica y accesibilidad en este tipo de soluciones.

El primero de ellos fue el de la Dirección General de la Marina Mercante (Ministerio de Fomento), presentado por Vladimir Algara, Director de proyectos de Alhambra-Eidos, en donde se manifestó el correcto funcionamiento de sus portales y su cumplimiento de la Ley 11 (Ley de Acceso Electrónico a los servicios de las AA.PP.). A continuación, se mostró el caso del Organismo Autónomo Provincial de Gestión Tributaria de

Toledo, de la mano de Victoriano Fernández, Responsable de Proyectos IT del Organismo, el cual planteó cómo el OAPGT se ha convertido en un referente de Servicios para sus Contribuyentes y Ayuntamientos.

A renglón seguido, y bajo un prisma eminentemente más práctico, Pablo Álvarez, SharePoint Product Manager de Alhambra-Eidos, efectuó sendas demostraciones de los servicios avanzados de interacción tanto con el ciudadano, como con el funcionario público, gracias a las cuales el público asistente pudo entender más en profundidad el funcionamiento de esta plataforma.

Continuando con el enfoque práctico, Juan Ramón Aparicio, CRM Product Manager de Alhambra-Eidos, mostró Microsoft Dynamics CRM aplicado en las Administraciones Públicas como soporte tecnológico a la gestión del ser-

vicio de atención al ciudadano, con demos de generación de campaña de comunicación pública, de atención de solicitudes de información de los ciudadanos, o medición de los niveles de calidad de los servicios prestados.

Por último, antes de comenzar con la ronda de preguntas final, Juan Bautista Rodríguez e Ignacio Civico, Unified Communications Manager y Consultor del Área de Comunicaciones de Alhambra-Eidos respectivamente, presentaron la plataforma global de comunicaciones de la compañía, Handvox. "Handvox es una solución de mensajería multicanal que permite una completa gestión de las comunicaciones entrantes y salientes, en cualquier compañía u organismo, por cualquiera de los canales de comunicaciones existentes: voz, fax, sms, email", explica Bautista.

A fin de mostrar las capacidades técnicas de dicha solución, se procedió a utilizar Handvox para simular varios trámites telefónicos de los ciudadanos con los servicios de la Administración Pública, que se integran a la perfección con la Plataforma de Servicios al Ciudadano mostrada con anterioridad. Handvox está compuesta por cinco grandes módulos, además de otros módulos que podemos considerar de valor añadido para la plataforma. Cada uno de estos módulos podrá ser sumado a la Plataforma en función de las necesidades de cada Organismo. Los cinco módulos principales son: Respuesta Vocal Interactiva, Operadora Automática, Gateway RDSI-IP, Automarcador y Grabador de voz.

Partner de Microsoft desde 1999, Alhambra-Eidos colabora activamente con Microsoft en la integración de servicios y soluciones tecnológicas dentro de los ámbitos de la seguridad, el desarrollo de software y la formación, entre otros, y este Foro representa el trabajo constante que realizan ambas compañías y que seguirá a lo largo de todo este año 2009, reflejado en eventos como el celebrado el pasado 20 de Enero. ☒

Más información de éstas y otras soluciones en www.alhambra-eidos.es