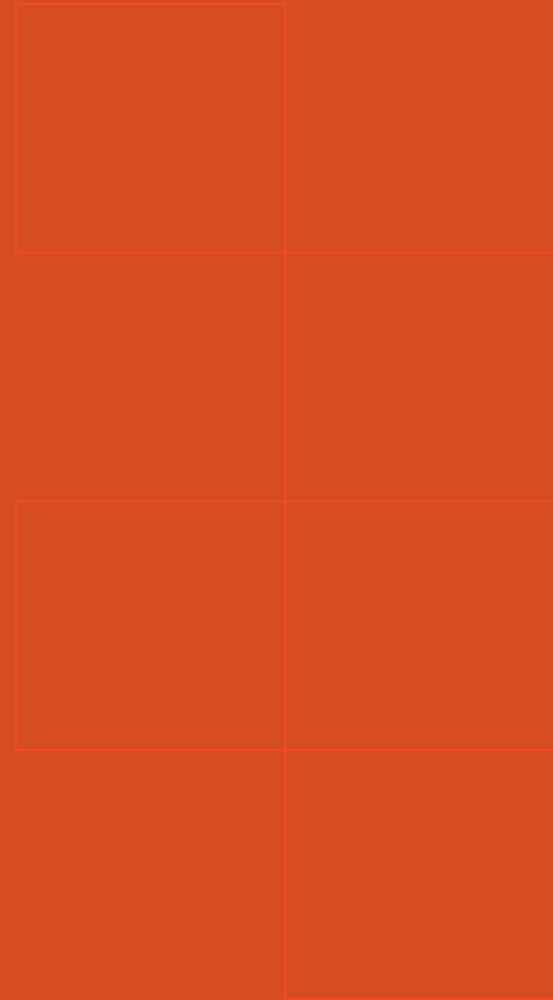


attend® Council | Presentación

Infolan, S.A.

Infolan



Gestión de servicio desde 1991

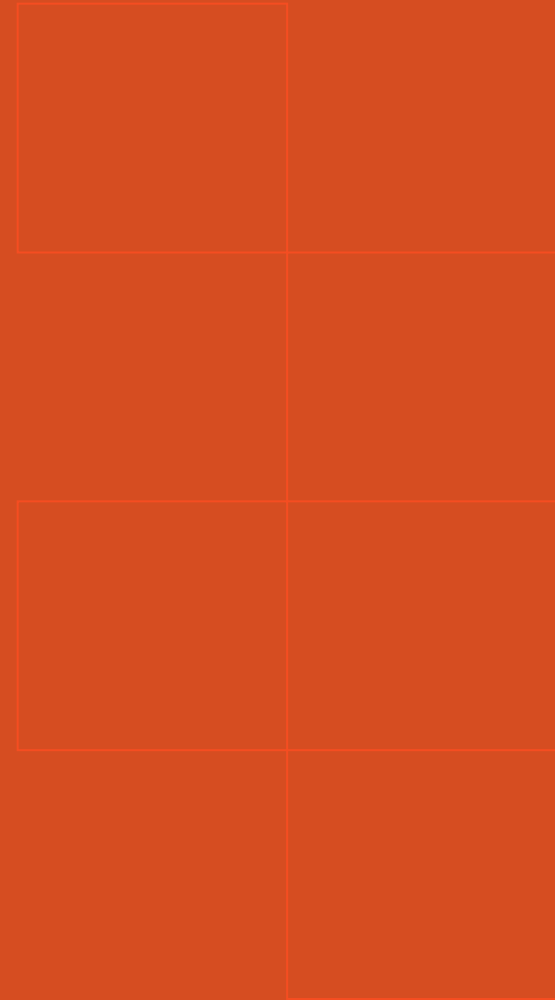
PIONEROS EN LA INTRODUCCIÓN DE NUEVOS MODELOS

- . VISIÓN DE FUTURO – Asesoría, consultoría y soporte en la organización de Departamentos de Sistemas de empresas
- . EXPERIENCIA – Experiencia contrastada en procesos de Gestión de Servicio de Negocio
- . PRODUCTO NACIONAL – attend® en una solución propia con soporte local



attend® Solutions

Caring for your service

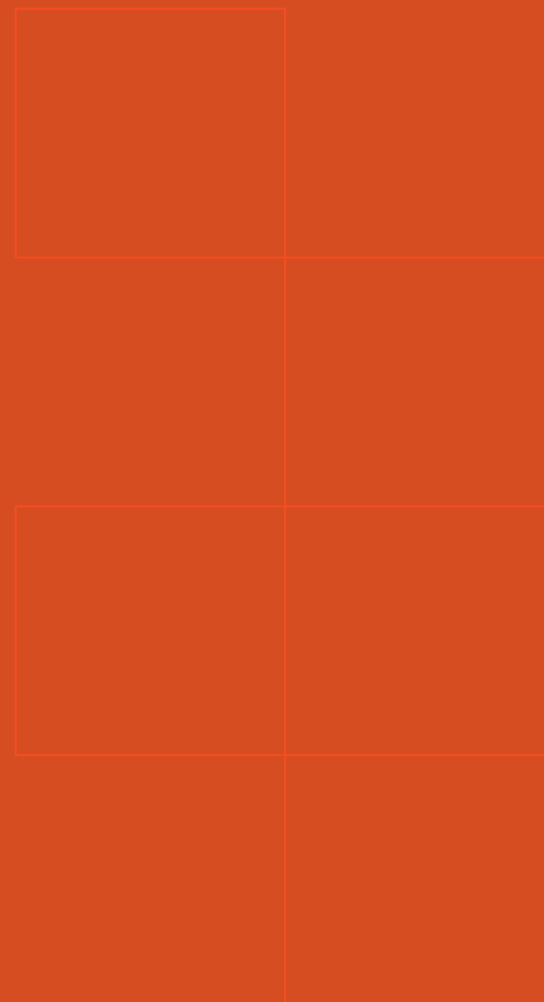


attend® Solutions

SOLUCIONES ORIENTADAS A LA GESTIÓN DE SERVICIO

- . FRUTO DE LA EXPERIENCIA – Creado a partir del conocimiento de las necesidades de nuestros clientes
- . SOLUCIÓN CONSOLIDADA – Nace en el año 2000 y ha sido evolucionado por más de 7 versiones en diferentes plataformas
- . UN ATTEND® PARA CADA NECESIDAD – Help Desk, Customer Service, Sales, Building Service, Council, Project, HHRR...
- . EVOLUCIÓN – ITIL, SLA, movilidad
- . TECNOLOGÍA – Servidor Aplicaciones: Tomcat – Arquitectura: Java – BBDD: Oracle, SQL Server, DB2 o MySQL
- . REPORTING – Informes y cuadros de mando

attend® Council



¿Qué tipos de servicio presta un Ayuntamiento?

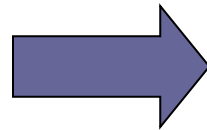
- . Servicios al ciudadano y a las empresas
- . Limpieza (contenedores, recogidas especiales..)
- . Vía pública (calzadas, aceras, fuentes..)
- . Mobiliario urbano
- . Medio Ambiente (parques, verde urbano)
- . Policía Local
- . Servicios internos



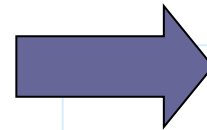
¿Quiénes son los actores?



Ciudadanos o personal municipal detectan incidencias



Funcionarios clasifican y envían a contratistas



Contratistas que realizan los trabajos

Actualidad de los ayuntamientos

MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA AVALADA

- . La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a servicios públicos ha impulsado la implantación de nuevas plataformas informáticas (inversiones)
- . Una situación de constantes cambios provoca la necesidad de una mayor eficiencia en la gestión

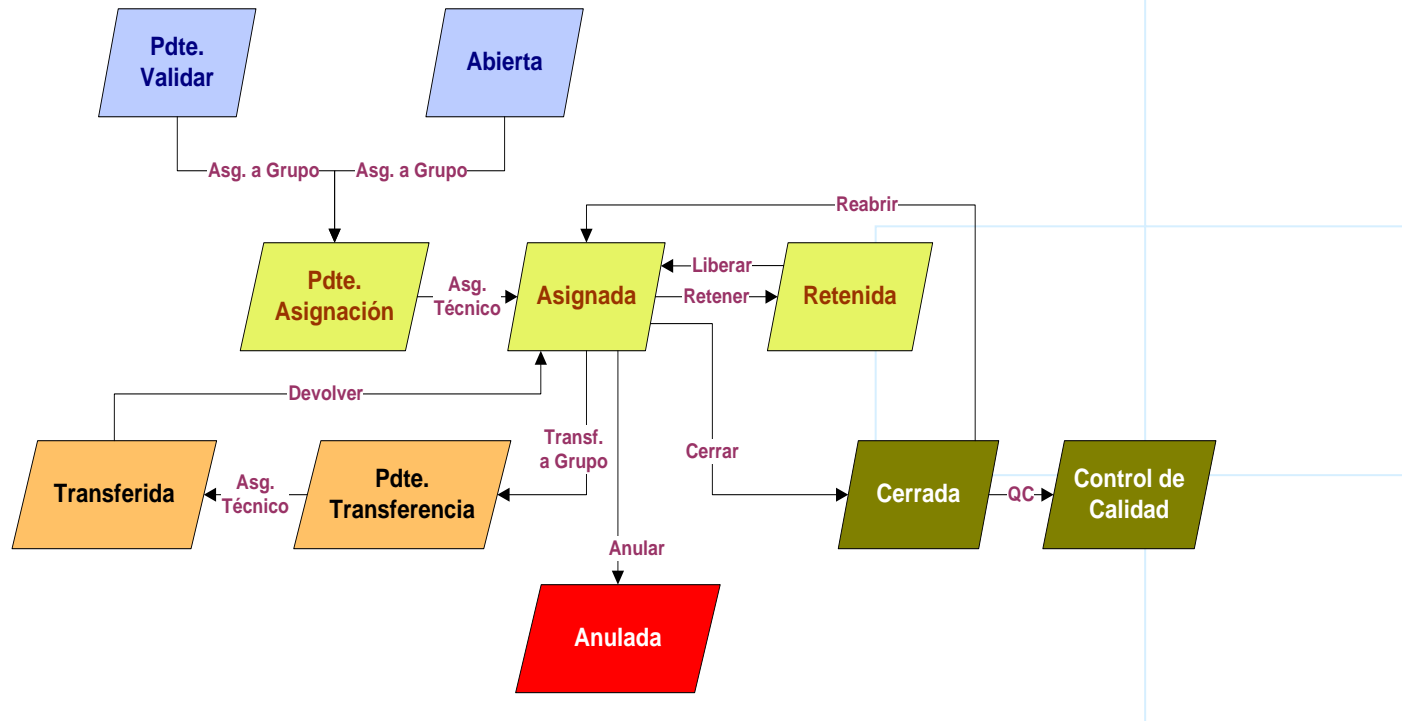
Actualidad de los ayuntamientos

ESTE PROCESO TIENE TRES EJES

- . Implantación de herramientas informáticas para gestionar procedimientos
- . Revisión de los procedimientos buscando su simplificación y eficiencia (entrar en ciclos de mejora continua)
- . Cambios en la organización

Implantación de attend® Council

FLUJO BÁSICO ESTÁNDAR DEL TICKET (INCIDENCIA)



attend® Council: Vista general

attend Service®

Ticket | Clientes | Maestros | Sistema | Configuraciones | Histórico | Conocimiento | Reports | Reservas

Técnico attend Manager | Desconectar

Nuevo | Plantilla | Ayuda | Buscar

Agrupar | Exportar | Total registros: 22

Código	Estado	Fecha	Hora	Asunto	Tipología Ticket	Ciudadana	Técnico	Origen	Prioridad	Impacto	Tipo
0000000037		26/09/2008	18:48	Cambio en el padrón	PADRÓN	Robert Jáuregui Sitart			Media	Parcialmente Afectado	Incidencia
0000000036		26/09/2008	18:26	He perdido cartera portadocumentos de piel negra	OBJETOS PERDIDOS	Higinio Sigüenza Martín			Media	Parcialmente Afectado	Incidencia
0000000035		21/09/2008	19:48	Plaza nueva - Columpios deteriorados	JUEGOS INFANTILES	Artur Ramírez del Soto	Attend Manager .		Media	Parcialmente Afectado	Incidencia
0000000034		20/09/2008	19:02	Marquesina parada autobús con cristal roto	TRANSPORTES	Higinio Sigüenza Martín	Attend Manager .		Media	Parcialmente Afectado	Incidencia
0000000033		17/07/2008	5:59	Jardines Plaza de la Escuela	MOBILIARIO URBANO	Ciudadano 1			Media	Parcialmente Afectado	Incidencia
0000000032		25/06/2008	16:40	Fachadas	AYUDAS PARA LA REHABILITACION	Robert Jáuregui Sitart	Urbanismo Junta		Media		Incidencia
0000000031		25/06/2008	16:33	Horarios de autobuses	TRANSPORTES	Higinio Sigüenza Martín	Attend Manager .		Media		Petición
0000000030		25/06/2008	16:29	Bar con música alta hasta madrugada	ALBOROTOS	Artur Ramírez del Soto	Policía Local		Media		Incidencia
0000000029		11/03/2008	11:07	Contratos alquiler carpas	TRAMITES Y GESTIONES	Xavier Buxade Barreras	Atención Ciudadana		Media	Mínima Repercusión	Petición
0000000026		11/03/2008	11:04	Biblioteca Municipal	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras			Media		Incidencia
0000000027		11/03/2008	11:04	C/ Castillejos, 221	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras			Media		Incidencia
0000000028		11/03/2008	11:04	Cruce C/ Nápoles con C/ Claret	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras			Media		Incidencia
0000000025		11/03/2008	10:49	Policía Municipal	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras	Alcalde Organismo		Media		Incidencia
0000000023		05/03/2008	14:00	Asistencia policía horarios entrada colegio		Ciudadano 1			Alta		Incidencia
0000000022		05/03/2008	13:43	Ctra. Mataró - Argentona, Km. 3	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras			Media		Petición
0000000020		05/03/2008	13:43	Camino Real, Km. 16	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras			Media		Petición
0000000021		05/03/2008	13:43	Fachada Diagonal, 667	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras			Crítica		Petición
0000000019		05/03/2008	13:20	C/ Cartagena, 337	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras	Attend Manager .		Media		Petición
0000000018		05/03/2008	10:47	C/ Rossellón, 184	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras	Attend Manager .		Media		Petición
0000000014		07/02/2008	12:17	Padrón	ALTA O CAMBIO DE PADRÓN	Ciudadano 1	Secretaría Organismo		Media		Petición
0000000008		01/02/2008	13:27	Tramite permiso obras	PERMISOS DE OBRAS	Xavier Buxade Barreras	Attend Manager .		Media		Petición
0000000006		23/11/2007	17:14	Permiso	PERMISOS DE OBRAS	Ciudadano 1			Media		Petición

Infolan

Listo

Internet 100%

attend® Council: vistas de Ticket

The image displays two overlapping browser windows from the attend® Council system. The main window shows the 'Ticket [0000000035]' details, and a smaller window shows the 'Descripción y Entradas de Diario del Ticket' for the same ticket.

Windows Internet Explorer - Ticket [0000000035]

URL: http://hosted.attend-solutions.com/ATD_Council/crud/Incident.action?entity.code=35&edit=edit&claz...

Menú: Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Barra de herramientas: Salir Grabar Grabar-Salir Borrar C. Calidad Responder Publicar Work Time Reabrir Padre-Hijo

0000000035

Fecha de entrada	21/09/2008 19:48:23	Prioridad	Media
Estado	❌ Cerrado	Impacto	Parcialmente Afectado
Tipo	Incidencia	Origen	Web

Contacto

Empresa	CIUDADANOS
Ciudad	Artur Ramírez del Soto
Localización	LC-01

Equipo

Tipología	2. 1. MOBILIARIO URBANO/ JUEGOS INFANTILES
Asunto	Plaza nueva - Columpios deteriorados

Descripción

Descripción y Entradas de Diario del Ticket - Windows Internet Explorer

URL: http://hosted.attend-solutions.com/ATD_Council/crud/Description.action?...

Menú: Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Barra de herramientas: Salir

Descripción y Entradas de Diario del Ticket 0000000035

Descripción

Los columpios de esta plaza tienen astillas y están en mal estado

Cierre 22/09/08 19:01:00 por Supervisor Manager

Código Cierre: FAVORABLE
 Tipología Resolución:
 Descripción: Columpios reemplazados

Descripción

Info | Contacto | S.L.A. | Diario | Auditoría | Otros Tickets | Padre / Hijo | Worktime | Cierre | Datos de usuario

Entrada	21/09/2008 19:48:23			
Asignación	22/09/2008 19:01:53	Grupo	Técnico	Attend Manager .
Transferencia		Grupo	Técnico	
Devolución				
Retención				
Liberación				
Cierre Automático				
Cierre	22/09/2008 19:01:00			
Anulación				
Finalizada				

attend® Council: Tipologías y SLA's

Datos de Tipología - Windows Internet Explorer

http://hosted.attend-solutions.com/ATD_Council/Dialog.action?id=typology&arg=[0]&fieldMain=entity.typology&_sourcePage=dialog.jsp&isDialog=true&fields[script]=

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Attend - Service [Tickets] Ticket [0000050911] Attend - Service [Tickets] Ticket [0000000035] Datos de Tipología

Salir

Datos de Tipología

Datos de Tipología

- 1 TRAMITES Y GESTIONES
 - 1 EDIFICIOS HABITAJE Y LOCALES
 - 1 PERMISOS DE OBRAS
 - 2 AYUDAS PARA LA REHABILITACION
 - 3 CERTIFICADOS Y DOCUMENTOS
 - 4 PRORROGA PERMISO DE OBRAS
 - 5 PERMISO DE OBRAS
 - 2 TRIBUTOS
 - 1 DOMICILIACIÓN BANCARIA
 - 2 CERTIFICADO DE PAGOS
 - 3 RECURSOS DE TRIBUTOS Y MULTAS
 - 4 IMPUESTO DE ACTIVIDADES
 - 3 PADRÓN
 - 1 ALTA O CAMBIO DE PADRÓN
 - 2 CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO
 - 3 BAJA DEL PADRÓN
 - 2 MOBILIARIO URBANO

Por código ▾

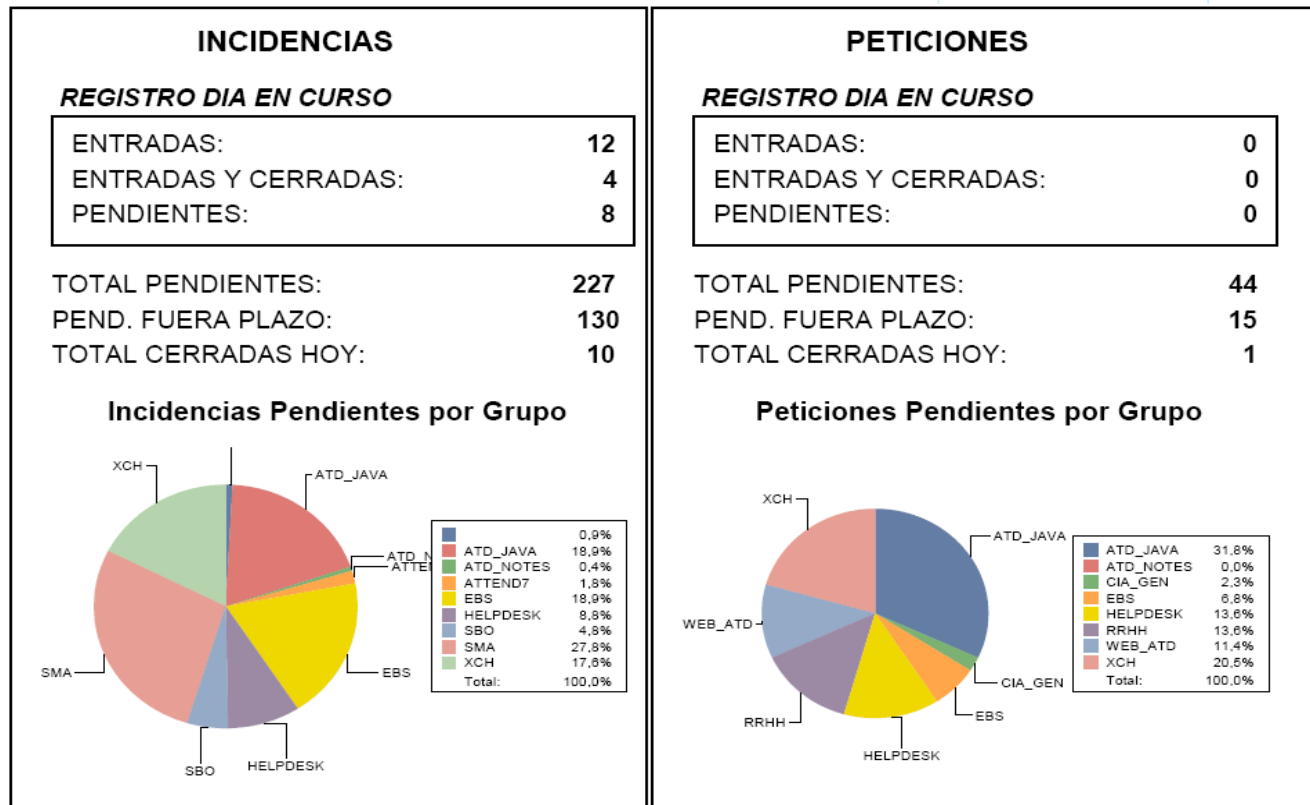
Detalles

Código	##1##1##1
Descripción	PERMISOS DE OBRAS
Grupo	SECRETARIA
S.L.A. Servicio	CIUTADA
S.L.A. Técnico	-
Script	-
Observaciones	-
Asignación Automática	Sí
Seleccionable	Sí
Volcado de script	Sí
Formularios	000000001

Código
 Estado
 Fecha
 Hora
 Asunto
 Tipología Ticket
 Ciutada
 Técnico

Técnico Urbanismo Junta	1					
Estado Retenido	1					
0000000032	25/06/2008	16:40	Fachades	AYUDAS PARA LA REHABILITACION	Robert Jáuregui Sitart	Urbanismo Junta

attend® Council: Informes



attend® Council: Integraciones

VP

Agglomerat

30 - Pendent Tècnic Aj.

34 - Assignat Tècnic Aj.

2 - Assignat Tècnic Aj.

141 - Transferit Concessionari

73 - Anul·lat

23 - Pend. Control Qualitat

165 - Control Qualitat OK

39 - Estudi Pressupost

12 - Valida Pressupost

Llistat resum de tickets

- F. Lavret
- C/ de MILA
- C/ de GALILEO
- C/ de GUILL I FERRER
- C/ d OCCITANIA
- AV. de CATALUNYA
- C/ de RAMON LLULL
- C/ d ENRIC BORRAS
- Carrer de Guifré
- Carrer d Oceania
- AV. del CONGRES EULARISTIC
- Carrer d Oceania
- Sant Agustí
- PL. de PEP VENTURA
- AV. del MARQUES DE SANT MORI-QUEVEDO
- Saragoissa/ Alfons XIII
- AV. d ALFONS XIII
- PL. de PEP VENTURA-ROGER DE FLOR
- AV. d ALFONS XIII
- AV. LLOREDA-RAMBLLA
- SAN JOAN

Directoris Telefònics | GEC | Suggeriments | Incidències Informàtiques

Mapa | SatÀl·lite | Híbrido

810-PTGE, del RIU LLOBREGAT

Al Psge. Riu Llobregat, 2-4 al costat de la rampa d accés posar dues pilons normals.

17/11/08

© Ajuntament de Badalona 2004. Tots els drets reservats.

- Se incorpora la geo-referencia (google maps) para la localización de la incidencia
- Se diseña un mapa general para evitar la repetición de incidencias

VP

Agglomerat

30 - Pendent Tècnic Aj.

34 - Assignat Tècnic Aj.

2 - Assignat Tècnic Aj.

141 - Transferit Concessionari

73 - Anul·lat

23 - Pend. Control Qualitat

165 - Control Qualitat OK

39 - Estudi Pressupost

12 - Valida Pressupost

Llistat resum de tickets

- F. Lavret
- C/ de MILA
- C/ de GALILEO
- C/ de GUILL I FERRER
- C/ d OCCITANIA
- AV. de CATALUNYA
- C/ de RAMON LLULL
- C/ d ENRIC BORRAS
- Carrer de Guifré
- Carrer d Oceania
- AV. del CONGRES EULARISTIC
- Carrer d Oceania
- Sant Agustí
- PL. de PEP VENTURA
- AV. del MARQUES DE SANT MORI-QUEVEDO
- Saragoissa/ Alfons XIII
- AV. d ALFONS XIII
- PL. de PEP VENTURA-ROGER DE FLOR
- AV. d ALFONS XIII
- AV. LLOREDA-RAMBLLA
- SAN JOAN

Directoris Telefònics | GEC | Suggeriments | Incidències Informàtiques

Mapa | SatÀl·lite | Híbrido

713:

Hi ha un contenidor cremat a Alfons XIII, davant del Pavelló Olímpic.

12/11/08

© Ajuntament de Badalona 2004. Tots els drets reservats.

attend® Council: Notificaciones

Diario Ticket[000000033] - Windows Internet Explorer

http://hosted.attend-solutions.com/ATD_Council/crud/Diary.action?claz=

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Attend - Service [Tickets] Ticket [0000050911]

Salir Grabar Grabar-Salir

Diario

Ticket	000000033 Jardines Plaza de la Escuela
Usuari	attend Manager
Tipo	Acciones a emprender

Visible Cliente No Sí

Notificar Cliente No Sí

Notificar Técnico No Sí

Notificar Responsable No Sí

Observaciones

Notificación CC | Notificación BCC

Nombre completo	E-mail
<input type="button" value="Selección de Técnicos"/>	<input type="button" value="Selección de Clientes"/>

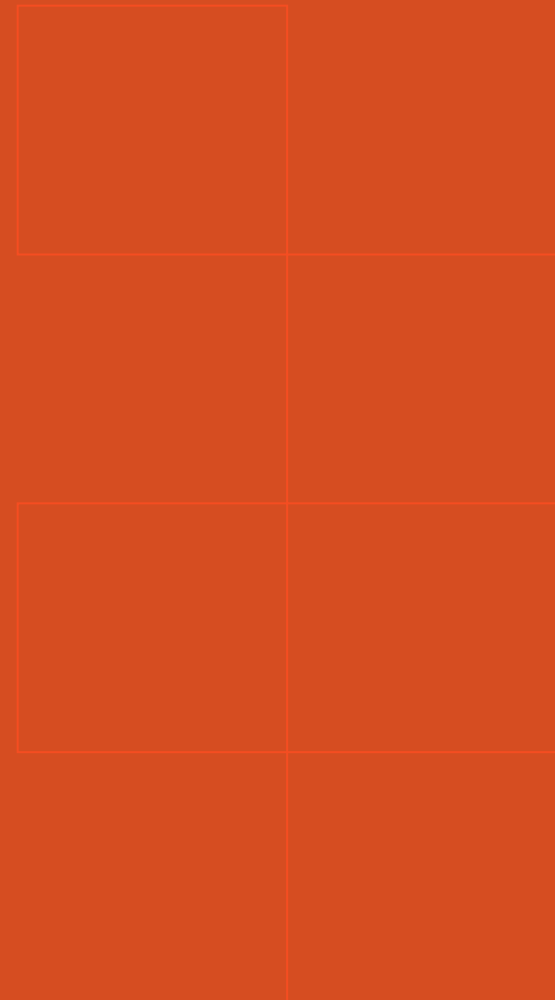
- Se dispone de vistas en la aplicación para el seguimiento de las acciones
- Se incorpora el envío automático de e-mail para informar de los cambios de estado

attend® Council: Multimedia

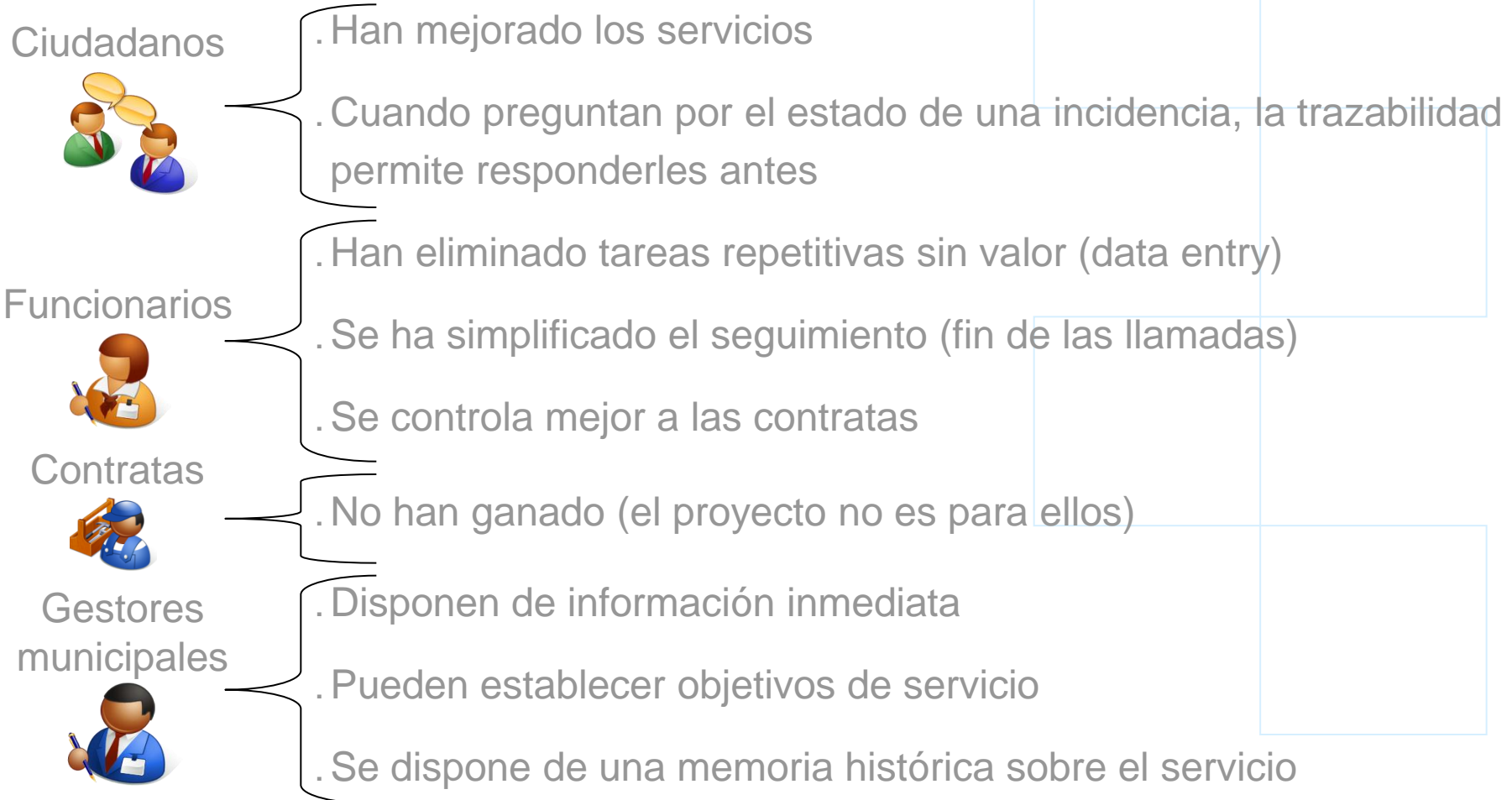


- Se incorpora la fotografía para identificar la reparación
- El control de calidad se realiza a partir de la fotografía exigida al proveedor

Claves del éxito

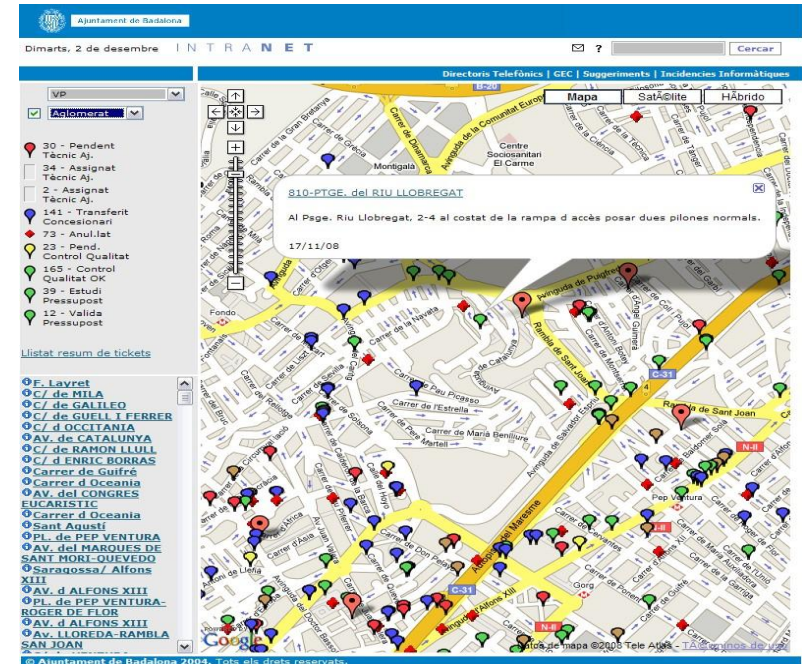


Mejora en el servicio: gestión del cambio



Mejora en la tecnología

- . Integración con Google Maps
- . Escalaciones automáticas y manuales
- . Gestión de proyectos informáticos
- . Integración con inventario automático de red
- . Cuadro de mando para la toma de decisiones
- . Seguridad y confiabilidad en el acceso al portal
- . Notificaciones automáticas al usuario o ciudadano
- . Incorporación de multimedia para el control de calidad
- . Conectividad multientorno 100% web browser incluyendo PDA's
- . Integración con herramientas de gestión propias



¿Por qué attend® Council?

- . Arquitectura tecnológica actual
- . Precio muy competitivo
- . Implantación muy rápida y sencilla
- . Muchas posibilidades de parametrización
- . Infolan, fabricante local, cercano y de confianza
- . Algunas referencias:





Gracias por su atención ...



TECNOLOGÍA APLICADA A LA GESTIÓN

Roselló, 484
08025 Barcelona
Tel. +34 93 433 5600
Fax +34 93 347 1158
www.infolan.es