

Caso de éxito

Administración Pública - Impuestos
Soporte técnico al contribuyente

Más agilidad y mayor inmediatez en la relación con el contribuyente



Agencia Tributaria

Sobre Agencia Tributaria

Gestión del sistema tributario estatal y aduanero tanto para personas físicas como jurídicas.

- Mercado: Todos los contribuyentes
- Nº de empleados: 25.000 (hasta 1.500 agentes telefónicos en Campaña de Renta)
- Cliente de NTRsupport: 2007
- Nº Operadores NTRsupport: 100

Con más 35.000 sesiones de soporte al mes y gracias a una disponibilidad superior al 99%, la Agencia Tributaria tiene en NTRsupport un gran aliado para seguir adelante con su plan para convertir los medios telemáticos en la mejor vía para relacionarse con los contribuyentes.

La Entidad

Dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) es la encargada de la gestión del sistema tributario estatal y aduanero, así como de los recursos de otros Entes Públicos cuya gestión se le encomiende. Elabora estadísticas recaudatorias y de explotación de las declaraciones de los impuestos.

Situación previa

Desde 1998, la AEAT está impulsando de forma considerable la relación con los contribuyentes a través de diversos medios telemáticos. Entre estos medios se encuentran tanto programas informáticos, como el conocido PADRE, como su página web. Esto ha mejorado la relación con los contribuyentes, pero también aumentado las necesidades de asistencia tanto por teléfono como vía web.

Para atender telemáticamente a los contribuyentes, el Centro de Atención Telefónica de Informática Tributaria de la AEAT (CAT) usaba una herramienta de soporte técnico que limitaba la atención simultánea a sólo dos contribuyentes y requería que cada operador dispusiera de dos PCs, uno por cada contacto. Debido a la voluntad de enriquecerla con nuevas funcionalidades y con el claro objetivo optimizar recursos humanos y técnicos, la AEAT busca alternativas a finales de 2006.

Sus objetivos pasaban por encontrar una solución que ofreciera una disponibilidad de al menos el 95%, manteniendo la atención por chat entre operador y contribuyente, y optimizando el rendimiento de cada uno de los agentes destinados a soporte. Por otra parte, la escalabilidad de la solución NTRsupport ha sido un factor clave dentro de los planes de integración con CTI y helpdesk previstos a medio plazo por el CAT de la AEAT.

“NTRsupport es una herramienta potente, ligera y de fácil aprendizaje, que nos ha permitido llevar la colaboración web a un mayor número de contribuyentes, optimizando la capacidad de cada uno de los agentes de soporte para gestionar varios contactos simultáneamente”.

Claudio Pérez-Olea Meyer-Döhner
Jefe del Centro de Atención Telefónica
Departamento de Informática Tributaria
Agencia Tributaria

El resultado

La AEAT entra en contacto con NTRsupport en SIMO 2006. A partir de ese momento, las capacidades para realizar control remoto en modo observador -que permite al agente ver el escritorio del contribuyente de forma pasiva, sin capacidad para intervenir-, la posibilidad de atender hasta 5 personas al mismo tiempo y la inexistencia de preinstalaciones, colocan a la solución como un fuerte candidato a sustituir la herramienta saliente.

Durante un periodo piloto se probó el rendimiento en un entorno real y los resultados obtenidos, unidos a la disponibilidad superior al 99%, la total flexibilidad para crear e introducir las adaptaciones solicitadas decantaron la decisión final por NTRsupport. Entre otras particularidades, se ha dedicado una nueva plataforma a la AEAT para garantizar el alto tráfico concurrente generado por sus agentes y se ha traducido la solución a catalán, valenciano y gallego.

Los primeros meses de cada año son de una gran actividad en materia tributaria puesto que a las declaraciones mensuales y trimestrales se suma la de la Renta. Durante la campaña de la Renta 2006, realizada entre abril y julio de 2007, la AEAT ha gestionado más de 90.000 incidencias, con picos de 35.000 al mes, a través de 75 operadores. Además, entre enero y abril se tramitaron otras 42.000 solicitudes, procedentes tanto de declaraciones mensuales, como trimestrales.

En los últimos tres años, la Agencia Tributaria ha registrado un incremento medio del 26% anual en el uso de los medios telemáticos por parte de los contribuyentes. Con NTRsupport, el CAT tiene ahora una nueva plataforma totalmente escalable y ubicada en una plataforma exclusiva con la que puede afrontar este reto con totales garantías de disponibilidad y con una solución que se renueva mensualmente.

Beneficios

- Disponibilidad del 99%
- Optimización del entorno de cada agente de soporte
- Respuesta óptima incluso ante picos como la declaración del IRPF
- Aumento de la satisfacción del contribuyente
- Rápido y fácil despliegue de proyecto en modo SaaS, alta seguridad y protección de datos

Para más información sobre NTRsupport, por favor visite nuestra web www.ntrsupport.com, envíenos un e-mail o bien llámenos por teléfono.



NTR Madrid
Parque empresarial EURONOVA
Ronda de Poniente, 2. 2ª Pta. Of.C
28760 - Tres Cantos (Madrid)
T: +34 918 063 913
F: +34 918 047 613

NTR Barcelona
Torres Diagonal Litoral
Josep Pla, 2 - Edificio B3, 1ª Planta
08019 - Barcelona
T: +34 93 445 0700
F: +34 93 445 0701

spain@ntrglobal.com · www.ntrglobal.com