

## DATOS DEL PRODUCTO

---

### Gestión de Servicios de Asistencia Técnica

Razón social: Future Space, S.A.  
Dirección: Isla Graciosa 1  
Página web: [www.futurespace.com](http://www.futurespace.com)  
Contacto: Venancio gallego ([vgallego@futurespace.es](mailto:vgallego@futurespace.es))

## DESCRIPCIÓN GENERAL

---

GSAT es una solución multidispositivo que integra servicios de localización a los principales sistemas CRM comerciales (módulos de Call Center, Gestores de Recursos, etc ), de forma que optimiza los tiempos de respuesta de los asistentes sobre el terreno.

El Centro de Control localiza y notifica al asistente automáticamente mediante criterios de proximidad al lugar de la asistencia.

## GENERANDO BENEFICIOS DESDE LOS SERVICIOS MÓVILES:

---

### Ventajas que puede ofrecer el producto.

- Movilidad del asistente, el cual dispone de una aplicación en un reducido dispositivo móvil, para agilizar su interacción con el Centro de Control, minimizando posibles errores.
- Localización GSM y notificación automática del asistente más cercano al lugar de la incidencia
- Escalabilidad del sistema debido al empleo de XML

### Características que lo diferencian de otros productos semejantes.

La tecnología J2ME permite que la interacción del asistente con el Centro de Control se realiza de forma segura, la captura de datos en local y la transmisión con los datos precisos ahorrando costes y errores. Localización GSM sin necesidad de GPS.

### Beneficios que puede aportar a la empresa cliente y al usuario final.

El asistente está literalmente conectado 24 horas a un entorno que le ofrece toda la información necesaria para desarrollar todo su potencial de trabajo.  
La automatización de las funciones libera de trabajo al personal que opera con las herramientas del CRM, los datos están actualizados on-line y evita desplazamientos/esperas de los asistentes.

## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES:

---

### • **Prestaciones que ofrece el producto:**

El Centro de Control integra la plataforma de CRM de la empresa con la plataforma de localización geográfica que ofrece TME. Así, en cuanto una incidencia es creada en el

sistema, el Centro de Control accede a los servicios de localización obteniendo el asistente más cercano al lugar de la asistencia y notifica dicha incidencia vía SMS.

Cada asistente dispone de un terminal con tecnología J2ME donde recibe las notificaciones y accede al sistema para aceptar/rechazar las incidencias, así como para dar el parte de finalización de las mismas.

Los cambios de estado destacables de las incidencias son comunicados al CRM desde el Centro de Control de forma automática. De esta forma, se puede saber el estado de cada incidencia en tiempo real y así incrementar la calidad del servicio.

- **Arquitectura o esquema de funcionamiento:**

- **Descripción de los elementos que componen el producto.**

Servidor Web de acceso. Mediante este servidor, el dispositivo móvil accede al Centro de Control empleando red GPRS/GSM.

Base de datos Centro de Control..

Conector Siebel. Conector específico para esta demostración implementado para conectarse con el módulo Call Center de Siebel 6.2.

Call Center Siebel 6.2. Herramienta Call Center elegida para la demostración. Dispone de un servidor (con sus correspondientes servicios) y una base de datos.

GPP. Conexión con la plataforma de localización de TME (GPP) para el posicionamiento de los asistentes técnicos.

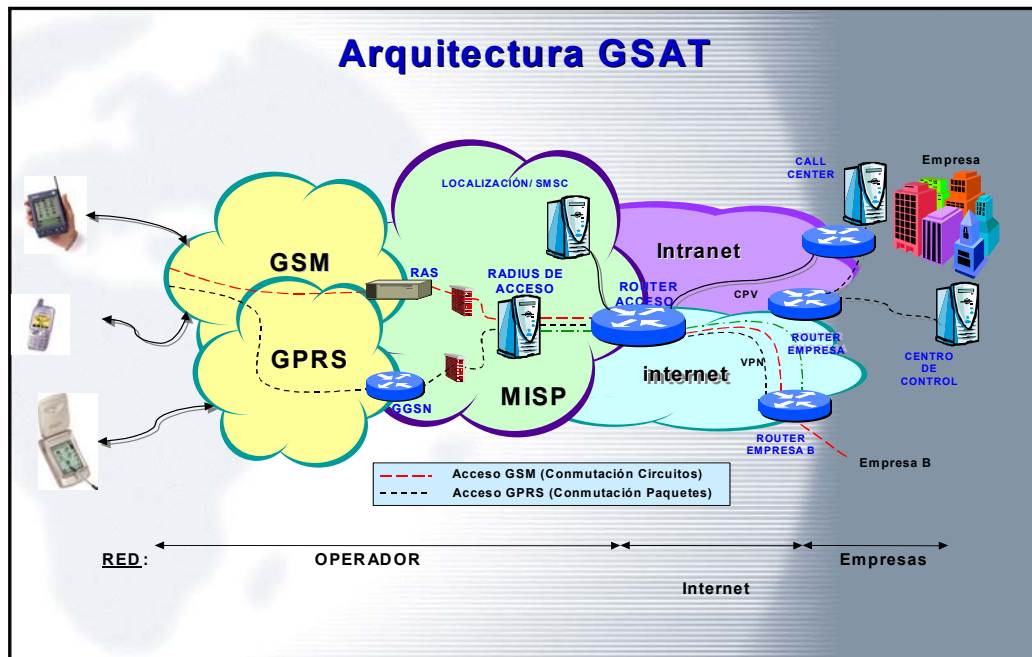
- **Funcionalidades y servicios que ofrece el producto.**

Los dispositivos móviles acceden vía GPRS/GSM a la red de Telefónica Movistar y lanzan peticiones al servidor del Centro de Control situado en la empresa de asistencia técnica. Dicho Centro realiza la integración con la plataforma de localización geográfica (GPP) y con el GSAT, automatiza el envío de notificaciones hacia los asistentes, la seguridad y la actualización de datos en el sistema mediante la interacción de los asistentes. El administrador del sistema ligado a la empresa gestionará la seguridad de acceso y los usuarios.

La seguridad de los datos se garantiza mientras éstos permanezcan en la red de TME, como ocurre en el caso del acceso Intranet. Si no se utiliza este acceso los datos viajarán por Internet siendo vulnerables en la misma medida que el resto del tráfico.

- **Modalidades en que se ofrece el servicio.**

El acceso al servicio se puede realizar mediante la red GSM o GPRS, y además es interesante agregarle el servicio Intranet por el valor añadido que ofrece. La solución se presenta en diferentes terminales para mostrar el amplio rango de dispositivos disponibles para el servicio: Motorola Accompli 008 como smartphone con GPRS, Siemens SL45 como móvil GSM.



## PÚBLICO OBJETIVO:

- **Ámbito de aplicación:** solución orientada hacia las empresas con fuerza de trabajadores en movilidad
- **Tipos de aplicaciones:** asistencia de empleados ante una incidencia registrada, comerciales, Sistemas de gestión y ERP/CRM, Mensajería, Logística
- **Sector de actividad:** toda empresa que con fuerza de trabajadores en movilidad. Transporte, Distribución y venta, Seguros, ...
- **Coste del producto:** el coste del servicio requiere un estudio personalizado para cada cliente; mientras que el coste del acceso del dispositivo móvil depende de la necesidad de altas nuevas y dispositivos (móviles con tecnología J2ME, pdas, portátiles, etc ).

## REQUISITOS TÉCNICOS:

Integración del Centro de Control con el sistema CRM de la empresa. Los diferentes terminales Movistar han de estar provistos de la tecnología J2ME que se ofrece para GSM y para GPRS.

## CASOS PRACTICOS:

- **Servicios de Asistencia Técnica:** Pymes relacionadas con la asistencia domiciliaria, asistentes de empresas de reparaciones, etc. Este sistema permite a este tipo de empresas agilizar el servicio de la asistencia, obteniendo mejores tiempos de respuesta dotando de movilidad a los asistentes técnicos.
- **Empresas relacionadas con la recogida de datos:** diferentes empresas que necesiten desplazamientos para la recogida de datos, permitiendo llevar un control desde el sistema de Gestión de Trabajadores en Movilidad del estado de las actuaciones, y dinamizando el proceso de la recogida de datos.