

EDITORIAL

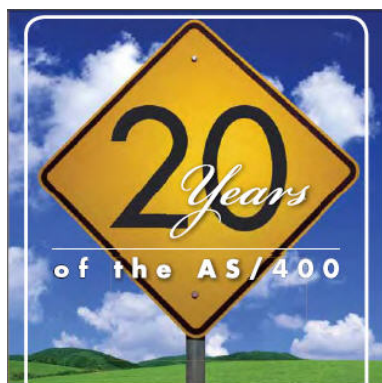
que veinte años no es nada?

Esto es lo que cantaba el bueno de Carlitos Gardel, y que cogemos ahora por los pelos para recordar que hace veinte años del anuncio del IBM AS/400.

Los y Las que peináis alguna cana recordareis que por aquellos meses andaba rodando el rumor de una nueva maquina, a la que se asociaban nombres en clave como "SilverLake" (Lago de Plata, me parece que por el lago que hay en Rochester).

Pues bien, el día del anuncio en Madrid lo que si recuerdo muy bien es que IBM nos "convenció" a un grupo de Agentes IBM (Ahora llamados BP, Business Partners) de que debíamos tener una de las nuevas maquinas, por lo que "haciendo un esfuerzo" (el esfuerzo lo hacían ellos, decía IBM) nos dejaban una maquina B30 con todo el software posible en "condiciones de amigo", por la que había que pagar solamente 300.000 pesetas al mes durante cuatro añitos.

Toda esa pasta por una CPU con (creo recordar) 64 MB (no GB, no TB) de Disco que no paraba de dar pegas.



Contenido:

Editorial	1
Aniversario AS/400	3
Gestión óptima de la información para cumplir con las normativas oficiales	5
016, el servicio telefónico para la violencia de género	7
Eventos	11



Así que IBM hizo el Agosto (bueno, el Julio o el trimestre entero) a nivel mundial porque le endiñó la maquina a muchos centenares de BP el día del anuncio.

Muchos pensamos que el AS/400 era realmente una nueva versión (y el primer cambio de nombre de maquina) del fantástico S/38, así que en realidad estamos celebrando casi 30 añitos de RPG III y de OS/400 y de DB2/400 porque todos estos componentes eran los que traía el AS/400 heredados del S/38.



De hecho pienso que la única diferencia esencial entre el S/38 y el AS/400, y la clave del éxito, fue el soporte del llamado Entorno 36, que permitió a muchas empresas poder pasar del S/36, incluso del S/34, a una máquina más potente y crecer ampliamente con las mejores características de Bases de Datos y de Lenguaje.

Sobre los precios de compra de las máquinas por aquellos días, nada para asustarse, un PC normalito no bajaba de 400.000 pesetas con aquellos monitores de fósforo verde.

Además, para las Empresas de Software también era bueno que las máquinas fueran caras porque así era más fácil justificar algunos precios, esto es como lo de la renta: algunos se quejan por pagar muchos impuestos, pero ya quisieran muchos pagarlos porque eso significaría que también ganan mucho.

Os recuerdo que en aquellos buenos tiempos no existía el internet, ni el mp3, ni el cd o dvd, ni tantas cosas, pero nuestra maquina se ha ido adaptando a los tiempos y ahora podemos hacer cosas con ella que ni siquiera soñábamos: rpg-free, aplicaciones web, y cualquier cosa que imaginemos.

En la página web de IBM se da cobertura al aniversario, y hay un pdf interesante:

http://www-03.ibm.com/systems/i/as400_timeline2008.pdf
(puesto también en www.common.es)

Ahora sólo nos queda que IBM nos haga el regalito de cumpleaños: poner un nombre adecuado al Sistema (que tal Power 400?) y que demuestre lo fácil que es modernizar aplicaciones poniéndole un GUI al AS/400 (o como se llame ahora) y permitiendo "pantallas" html con RPG y Cobol.

Y otros veinte años por delante...

Guillermo Andrades Berlanga
Tesorero
Common Europe España

“De hecho pienso que la única diferencia esencial entre el S/38 y el AS/400, y la clave del éxito, fue el soporte del llamado Entorno 36, que permitió a muchas empresas poder pasar del S/36, incluso del S/34, a una máquina más potente y crecer ampliamente con las mejores características de Bases de Datos y de Lenguaje”

ANIVERSARIO AS/400

Artículo de Jeff Kiger publicado en Postbulletin, publicación local de Rochester, MN el pasado 23 de Junio de 2008.

Podéis encontrar el original en: http://www.postbulletin.com/newsmanager/templates/localnews_story.asp?z=7&a=348623

“Aunque han salido varias versiones de este sistema durante años, muchas empresas aún ejecutan programas que han sido creados hace 20 años”

En un mundo que se desborda hacia el último ordenador más grande y más rápido para irrumpir en el mercado, IBM Rochester hizo algo muy inusual en un brillante y soleado día del mes de Junio de 1988.

IBM sacó al mercado el servidor midrange AS/400, un nuevo ordenador diseñado para ser flexible y estable para los negocios y para ser usado todos los días.

De esta manera se lanzó una máquina con una longevidad hasta ahora nunca oída en una industria que requiere actualizaciones de sistemas cada pocos meses.

Aunque han salido varias versiones de este sistema durante años, muchas empresas aún ejecutan programas que han sido creados hace 20 años.

"Hay una tremenda cantidad de conocimiento y conocimiento del negocio en estas aplicaciones que han estado corriendo durante mucho, mucho tiempo" dice Randy Dufault, el actual presidente de COMMON Norteamérica. COMMON Norteamérica, enfocado en el AS/400, tiene alrededor de 16.000 miembros**.

"El aniversario es tremendamente importante para nosotros" dice.

Y es también importante para IBM Rochester, su lugar de nacimiento.

"Creo que lo que es único es que hemos creado una plataforma que se sustenta por si misma durante años y ha atraído a un conjunto de leales y fanáticos clientes." dice Dave R. Nelson, el director de IBM i Operating System Software Development for the AS/400's la última encarnación ahora llamada Power Systems.

El padre del AS/400

Miles de IBMers, muchos en Rochester, han trabajado en el AS/400, luego iSeries, luego System i y ahora Power Systems durante años. Sin embargo, un nombre prevalece como el padre del AS/400: Dr. Frank Soltis.





“Los representantes de IBM dicen que los clientes les dicen que compran este sistema legendario por su estabilidad ‘porque me gusta dormir por las noches’”

En una reciente discusión en la web, Soltis dijo a un grupo de expertos en ordenadores que cuando se anunció el AS/400 el no tenía ni idea que todavía iba a estar hablando de él 20 años después.

"En los años 80 y mediados 90, todo el mundo estaba sacando máquinas midrange al mercado como Digital, General Data, Wang. Todas ellas están muertas, porque no han podido absorber la nueva tecnología como lo ha hecho el AS/400," dijo al grupo.

Soltis dice que el AS/400 es el único producto en el que ha trabajado durante sus 40 años en IBM.

Cuando él se trasladó a Rochester en 1968, le encargaron la creación de un producto que fuera la evolución del entonces tan popular Sistema 3. Eso se convirtió en el Sistema 38, que fue el corazón del posterior desarrollo del AS/400.

"IBM creó una increíble, poderosa y escalable máquina que fue tan dramáticamente fácil de operar " dice el presidente de COMMON Norteamérica. "Se desarrolló una comunidad de usuarios que no quieren dejarlo nunca."

Los representantes de IBM dicen que los clientes les dicen que compran este sistema legendario por su estabilidad "porque me gusta dormir por las noches."

En algunos momentos durante los años 80, parecía que IBM podría ser vendida o desmantelada. Cuando a Bill Gates le preguntaron si estaba interesado en comprarla, el contestó que lo único en lo que estaría interesado era en la división de AS/400.

El futuro

Soltis está mirando la supercomputación para intentar predecir el futuro. IBM ahora lidera ese segmento de la industria con la máquina Blue Gene creada en Rochester y la máquina Roadrunner.

Dice que el ordenador más rápido en 1999 tenía el tamaño de un campo de fútbol. Ahora 3 de los chips Cell de IBM usados en varias consolas de video juegos pueden hacer la misma cantidad de proceso.

"Ha llevado casi 8 años para el supercomputador más rápido poder ser emparejado con una consola de juegos," dice Soltis. "Y ese proceso va cada vez más rápido."

Ahora con la potencia adicional y flexibilidad de los nuevos Power Systems, Nelson dice que IBM tiene una herramienta aún más fuerte para ofrecer a los clientes. Y eso mantendrá las mejoras del popular AS/400.

"Algunos se anclan al pasado, otros miran la era actual, pero nosotros miramos al futuro," dijo.

***Nota del traductor: COMMON Europa, por su parte, cuenta con unos 20.000 socios.*



GESTION OPTIMA DE LA INFORMACION PARA CUMPLIR CON LAS NORMATIVAS OFICIALES

“En la actualidad cualquier dato o mensaje de correo puede ser requerido en una auditoría, por eso, tanto el sector público como las Administraciones Públicas requieren que las empresas mantengan registros de sus actividades.”

La adaptación a las diferentes normativas oficiales y legislaciones relacionadas con el control y el uso de la información tiene cada vez un mayor peso en las políticas organizativas de las empresas. Los escándalos financieros, protagonistas de numerosos procesos judiciales en los últimos años, han tenido como consecuencia la aparición de múltiples regulaciones y normativas que han exigido a las empresas realizar inversiones para mejorar su capacidad de gestión de la información.

El problema que tienen muchas de ellas es que sus estructuras de la información nunca se idearon para responder a los retos actuales. El tremendo volumen de información generado a través de distintos soportes, como el correo electrónico, el video o la mensajería instantánea, lleva a que muchas compañías pierdan el control sobre el almacenamiento de sus datos. A principios de 2007 IDC estimaba que a lo largo del año se enviarían diariamente 97 millones de correos electrónicos en el mundo. La consultora predecía además que el volumen del correo empresarial superaría los 5 exabytes (5.000 millones de gigabytes) durante el año.

En la actualidad cualquier dato o mensaje de correo puede ser requerido en una auditoría, por eso, tanto el sector público como las Administraciones Públicas requieren que las empresas mantengan registros de sus actividades. Aunque a priori lo más adecuado pueda parecer guardar toda la información, esa no es la mejor solución. Para que una empresa gestione de manera óptima su información cumpliendo además con la normativa legal es imprescindible establecer un marco de trabajo y unos procesos adecuados. Existen cuatro elementos esenciales que permiten a las empresas abordar con éxito esta tarea.

1. Gestión de los registros electrónicos de toda la empresa. El proceso de registro debe considerarse como un servicio automatizado para que pueda gestionarse de forma centralizada. En el caso de los archivos más antiguos, el primer paso es realizar un inventario que identifique cuánto tiempo llevan almacenados y cuánto tiempo se deben mantener. Es preciso que incluya detalles técnicos como el software con el que se ha almacenado, la encriptación o cada cuánto se hace un *back-up* del mismo. Es deseable además reducir el número de registros y guardar únicamente los que puedan ser requeridos en el futuro.

2. Gestionar el correo electrónico como parte de los procesos empresariales. El primer motivo de preocupación a la hora de gestio-

nar grandes cantidades de información es el correo electrónico. Para gestionarlo es preciso crear un archivo en el que buscar un correo determinado, definir una política de gestión de correos electrónicos para reducir de forma segura el gasto en almacenamiento y finalmente archivar el contenido asociado a los correos. Así, cada correo electrónico podrá ser gestionado como un registro al que se pueda acceder si se necesita.

3. Los “descubrimientos electrónicos efectivos”. Es un proceso que comprende la realización de búsquedas, la identificación de los documentos que se necesitan, cómo se administran, recopilan, revisan y presentan. El proceso no se limita a una sola petición de información en un momento determinado, sino que debe permitir que sea utilizado a lo largo del tiempo, ya sea por entidades judiciales, políticas o privadas. Se trata de un proceso que conlleva múltiples beneficios. En un contexto empresarial, estas soluciones ayudan a reducir los problemas asociados con los silos de información dispersos, las múltiples copias de información o la mala indexación de los archivos.

4. Crear fundamentos unificados para el gobierno, el riesgo y la adaptación. El software de gestión de contenidos empresariales puede servir tanto para la adaptación a todas las nuevas normativas legales como para la gestión de los riesgos. Al automatizar la mayoría de la gestión de los archivos, las organizaciones pueden gestionar de manera efectiva sus gastos. Esto supone que toda la gestión se puede realizar desde una única plataforma. Además, se trata de una aproximación más efectiva que la utilización de varias soluciones independientes que no funcionan entre sí, permitiendo que los costes de licencia y puesta en funcionamiento se distribuyan a lo largo de toda la empresa.

En conclusión, estableciendo unos procesos adecuados es posible que cualquier empresa u organización optimice la gestión de su información fácilmente, mejorando su productividad y su capacidad de servicio al cliente y maximizando la seguridad además de cumplir con las normativas legales. La tecnología relacionada con la gestión de la información cuenta en la actualidad con herramientas muy potentes que permiten que las compañías sean más ágiles, tengan mayor capacidad de respuesta y puedan tomar decisiones más eficaces, permitiendo ir mucho más allá de la simple conformidad con las normativas y ofreciendo un excelente retorno de la inversión.

“La tecnología relacionada con la gestión de la información cuenta en la actualidad con herramientas muy potentes que permite que las compañías sean más ágiles, tengan mayor capacidad de respuesta y puedan tomar decisiones más eficaces, permitiendo ir mucho más allá de la simple conformidad con las normativas y ofreciendo un excelente retorno de la inversión.”

Fernando Rodríguez Baquero
Vicepresidente de la división de software
De IBM en SPGIT

016, EL SERVICIO TELEFONICO PARA LA VIOLENCIA DE GENERO

El 016 es un número confidencial y gratuito dirigido a las mujeres víctimas de violencia de género, que se enmarca en el Artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral

contra la Violencia de Género. Sus funciones principales son informar y asesorar legalmente a las mujeres que sufren algún tipo de maltrato. Aunque no son ellas las únicas atendidas, también está disponible para familiares, amigos y cualquier persona que desee ayudar a alguien en materia de violencia de género.

“El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales puso en marcha el pasado año este teléfono de tres dígitos, que informa y proporciona asesoramiento jurídico en materia de maltrato contra la mujer.”

El teléfono, asimismo, forma parte del Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género cuyo objetivo principal es convertirse en un instrumento para sensibilizar a la población sobre las consecuencias y dimensión de la violencia de género. Por ello a través del mismo, se ofrece información sobre recursos sociales y asesoramiento jurídico, los 365 días del año. Las mujeres reciben información acerca de los derechos en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información, de asistencia y de acogida disponibles para víctimas de este tipo de violencia. La información completa y accesible de este servicio ayuda a la protección de las mujeres víctimas de esta situación y contribuye a su prevención, pues supone garantizar información respecto a un derecho fundamental con el fin de saber de qué recursos se dispone para ejercerlo. Su configuración como 3 dígitos facilita su acceso en caso de emergencia, ya que está dispuesto como servicio social.

El 016 aunque según la ley se encuentra dentro de las competencias que tienen las Comunidades Autónomas en asistencia social “surge para garantizar las aleaciones de igualdad en el ejercicio de los derechos en el acceso a los recursos en todo el territorio”, según indicó a Contact Center Encarnación Orozco, Delegada del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer. Con esa vocación nace este número “para llegar a cualquier parte donde pueda existir una mujer que padezca violencia de género y que en consecuencia tenga esta facilidad de utilizar un número de 3 dígitos para acceder a toda la información que le pueda ayudar a salir de esa situación”.

Desde su puesta en marcha el 3 de septiembre de 2007 hasta la actualidad ha recibido 93.600 llamadas, “un 80% del total de estas son de mujeres en esta situación y el 20% restante del entorno de la mujer: servicios de seguridad de salud, servicios sociales...” explica la Delegada del Gobierno.

Características del servicio:

Respecto a las prestaciones del 016, podemos agruparlas en los siguientes puntos:

- Atención de consultas procedentes de todo el territorio
- Derivación de llamadas de emergencia al 112
- Coordinación con servicios similares de las comunidades autónomas
- Información a las mujeres víctimas de violencia de género y a su entorno sobre qué hacer en caso de sufrir maltrato, recursos, derechos de las víctimas y asesoramiento jurídico
- Información general sobre recursos, derechos y consultas jurídicas
- Atención las 24 horas del día, gratuito y confidencial
- Seis idiomas: castellano, catalán, gallego, vasco, inglés y francés



Encarnación Orozco nos desvela los servicios del 016

- 900 116 016 para personas con discapacidad auditiva



Inversión

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha destinado 1.710.292,57 euros a la puesta en funcionamiento del servicio, aunque como reveló Encarnación Orozco “como todas las medidas que pone en marcha la Delegación Especial del Gobierno, está en continua evaluación y si es necesario un aumento de la dotación de recursos en cuanto a número de personas que atienden a este 016, es porque evidentemente las llamadas se van incrementando,” por lo que esta podría ampliarse en breve dado el éxito de la medida.

La adjudicación del servicio y su implantación

En abril de 2007 se publicó el concurso para la puesta en marcha del 016, al que se presentaron cinco empresas especializadas en out sourcing. La empresa adjudicataria fue Qualytel Teleservices, que gestiona en la actualidad también otros servicios de ámbito público.

Esta empresa desarrolló el proyecto “conjuntamente con la delegación de Violencia del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales”, una vez se aprobó la propuesta técnica, según detalló en una entrevista concedida a nuestra revista Nury Carrasco Jefa de Proyectos de Qualytel. A partir de dicha colaboración, se decidió establecer un único centro cuya sede se encuentra en Madrid, desde donde se asignan todas las llamadas.

En ella se encuentra el equipo humano que atiende el teléfono, que está compuesto por especialistas en temas generales de violencia de género, como recursos sociales, programas de ayuda, etc y especialistas

en derecho, que atienden los 365 días del año. Dichos profesionales han recibido una formación especializada a cargo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Una vez otorgado el servicio a Qualytel, comenzó un periodo de adaptación de máximo dos meses para que todas las operadoras de telefonía activas en España garantizaran la canalización de todas las llamadas que se produjeran, con independencia del terminal fijo o móvil desde el que se realizaran. La fecha máxima de adaptación se estableció el 12 de septiembre de 2007.

Los operadores desde entonces tienen la obligación de realizar, en los sistemas que exploten, las modificaciones necesarias para tratar y encauzar las comunicaciones de forma eficiente cuando adopte decisiones que impliquen alteraciones en los planes de numeración, direccionamiento o denominación, y cuando se realicen asignaciones, atribuciones o adjudicaciones de dichos recursos públicos (el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece en el punto 1 de su artículo 30 que los operadores estarán obligados a poner en práctica las medidas necesarias para dar cumplimiento a las decisiones que adopte el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en el ámbito de sus competencias sobre numeración, direccionamiento y denominación).

Respecto a su implantación en las distintas Comunidades Autónomas, como hemos indicado anteriormente, el 016 es un Servicio Público de ámbito estatal. No obstante, y teniendo en cuenta las competencias específicas de cada una en materia de violencia de género, la Administración del Estado ha establecido acuerdos con distintas Administraciones Regionales para establecer una colaboración y marcar competencias relacionadas con el marco de actuaciones del 016 y los distintos servicios especializados de las CCAA. En aquellas donde exista, en el ejercicio de sus competencias, un teléfono de similares características al 016, “lo que hacen es que el 016 deriva automáticamente la llamada, por lo que quien atiende la llamada es la Comunidad Autónoma que tenga ese servicio. Si esto no se produce, se atiende desde la central” comentó Encar-

“El teléfono ofrece información sobre recursos sociales y asesoramiento jurídico los 365 días del año ”

nación Orozco.



La derivación automática se lleva de este modo a cabo de acuerdo con los siguientes criterios:

- Con todas las comunidades autónomas que cuenten con servicios de información y asesoramiento jurídico similares en tipo de prestación y franja horaria de atención, a los ofertados por la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer
- Derivación de llamadas al 112 cuando se trate de emergencias de mujeres víctimas de violencia
- Las llamadas de información general sobre la mujer que no estén relacionadas con el maltrato en el ámbito de la pareja o ex pareja, se derivarán a los diferentes organismos de igualdad

“La información completa y accesible de este servicio ayuda a la protección de las víctimas de esta situación”

016, Teleasistencia y planes de futuro

La teleasistencia forma parte de los planes de futuro más cercanos según indicó a Contact Center la Delegada del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer “se está trabajando con relación a la Videoasistencia, pero sobretodo con el teléfono 112”. El 016 también deriva al 112 las llamadas de emergencia. El proyecto, según comenta Orozco tiene como objetivo que “en el caso que al 016 llegara una llamada de emergencia, a la que habría que derivar de forma automática, habría que garantizar

que la localización de la víctima es la que es”, “la idea es que el 112 ya reciba todos los datos fundamentales como la CCAA y el teléfono porque esto permite tener al 112 esta localización continua. Se envía no sólo de forma automática sino también telemáticamente para que no haya errores”.

Otro de los proyectos de futuro tanto a nivel tecnológico como social es garantizar el acceso al teléfono 900 116 016 para personas con discapacidad auditiva, en el caso de no disponer de DTS (dispositivo Telefónico para Sordos). Para ello Qualytel está desarrollando unas plataformas de acceso que permitan a las mujeres con algún tipo de disfunción en el oído acceder a este número. Aunque sin duda, la iniciativa de la Delegación Especial, que ya ha solicitado a la Comisión Europea, que se prevé a más largo plazo, dada la preocupación por el fenómeno de la violencia de género a escala europea, es la reserva del número “116 016” para el servicio telefónico de información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia de género. De prosperar esta iniciativa, en todos los países de la Unión Europea se reservará el número 116 016 para el citado servicio. [CC](#)



Nury Carrasco, Jefa de Proyecto de Qualytel Teleservicios, empresa adjudicataria del 016, revela a Contact Center los datos más significativos de la recepción de este número.

ENTREVISTA A NURY CARRASCO

CC.-¿Cómo se tramita una solicitud desde los contact center?

Se recibe la llamada en el centro de atención de llamadas y desde allí se gestiona la solicitud, lo mismo derivándola a otro servicio o informando sobre el recurso que la mujer necesita y puede acceder en su localidad.

CC.-¿Qué ventajas ha supuesto frente a la forma tradicional de asistencia?

Un número único, confidencial, de fácil acceso y servicio 24 horas, por lo que la mujer maltratada puede aprovechar cualquier momento en que le sea factible llamar, sin que su agresor esté presente.

Contamos con bases de datos actualizadas que contienen la información de todos los recursos existentes a nivel nacional para las víctimas de violencia, y esto nos permite proporcionarla en el momento en que las mujeres lo necesiten.

Contamos además con un equipo de asesoras legales debidamente formadas y con conocimientos actualizados sobre la nueva ley de violencia, que aportan a estas mujeres información rápida sobre la misma

CC.-¿Cómo funciona este servicio telefónico?

Se accede al servicio por vía telefónica y vía email para el asesoramiento legal on line. Actualmente se están ampliando las vías de acceso para la comunidad de personas sordas a través de otros canales.

CC.-Las llamadas se reciben en el centro de contacto ¿cómo se enrutan las mismas? ¿Existe algún sistema de gestión de llamadas que permita su asignación por comunidades?

Se ha desarrollado una aplicación propia para el servicio. Las llamadas se reciben en un sólo centro y se derivan a las diferentes comunidades autónomas (cuando proceda) o al 112, si son de emergencias.

CC.-Para este servicio ¿con cuántos agentes telefónicos cuentan? ¿tienen alguna parte de la atención automatizada?

Los servicios llevados a cabo por el 016 se realizan personalmente en su totalidad, sin contar con ninguna parte de atención automatizada. Para ello el servicio cuenta con el siguiente personal en estos momentos:

para Información General: una coordinadora y once informadoras, y para la Asesoría Legal: una coordinadora y cinco asesoras legales.

CC.-¿Estos agentes qué tipo de formación reciben? ¿Cuántos idiomas atienden?

Formación: El equipo del Servicio 016 recibió una formación especializada tanto en violencia de género como en atención telefónica antes de su puesta en marcha. De igual modo, existe un plan de formación continua para garantizar la actualización de los conocimientos y para entrenarse en habilidades especiales de comunicación.

Idiomas: El Servicio 016 atiende en seis idiomas, que son: castellano, gallego, catalán, eusquera, inglés y francés.

CC.-¿Cómo se garantiza la calidad del servicio mismo? ¿Y de los agentes?

Establecemos sistema de formación continua y controles de seguimiento de calidad, de carácter periódico.

CC.-¿Cómo se mide la satisfacción de los usuarios dadas las circunstancias?

Actualmente no se está midiendo la satisfacción de las usuarias porque no guardamos datos de las mismas, por lo que no pueden ser encuestadas posteriormente. No obstante observamos una demanda creciente del servicio y pienso que en el futuro se pensará alguna herramienta que nos permita medirla.

CC.-Recientemente se ha ampliado la Teleasistencia a las mujeres maltratadas ¿se establece entonces algún tipo de colaboración entre ambos servicios?

De momento no hay ningún convenio de colaboración en este sentido. En el futuro podría establecerse, aunque no estamos llevando a cabo ninguna acción al respecto.

CC.-¿Cómo evitan que quede marcado el número registro de llamadas? ¿En qué plataforma tecnológica se sustentan para ello?

Se ha pedido explícitamente a todas las empresas de telefonía que hagan desaparecer el rastro de la factura. De todas ellas hemos recibido el compromiso de que no aparece el 016 registrado, no obstante estamos pendientes de cualquier información al respecto que pueda aparecer, para exigir a la operadora el cumplimiento de esto.

CC.-Dado el éxito de la medida ¿cómo se plantean mejorar el servicio a nivel tecnológico?

Se está planteando una ampliación del servicio para contar con un mayor número de profesionales para atender la demanda creciente. Como decíamos anteriormente se está desarrollando el acceso multicanal

para mujeres sordas. No obstante este proyecto es muy joven y pueden quedar muchas opciones de servicios por desarrollar en el futuro.

“La información completa y accesible de este servicio ayuda a la protección de las víctimas de esta situación”

PROXIMOS EVENTOS COMMON

11 DE NOVIEMBRE, MADRID.

RoadShow. Como todos los años, los ponentes de los laboratorios de IBM de Rochester (MN), vendrán a tratar los temas más actuales. Esta reunión no os la podéis perder.

En nuestra página web www.common.es encontrarás más información sobre estas sesiones.

“En nuestra página web www.common.es encontrarás más información sobre estas sesiones”

CONTACTOS

* Si estás interesado en recibir la **revista de Contact Center**, remítenos un correo electrónico a info@common-es.org con los siguientes datos: empresa, nombre y apellidos de la persona que desea recibir la revista, cargo que desempeña en su compañía y la dirección completa de la misma.

* Si quieres recibir información o estás interesado en celebrar una presentación en el **IBM FORUM** puedes ponerte en contacto con Carmen Torres en carmentorres@es.ibm.com o llamar al 91 397 7358. También tienes información en <http://www.ibm.com/es/events/centers/madrid>.

Os recordamos que el IBM FORUM **ofrece un 10% de descuento a los miembros de Common** que utilicen cualquiera de los servicios del IBM Forum de Madrid

C/ Goiri, 30—7º D
 28039 Madrid
 Teléfono: 913.116.114
 Fax: 913.116.114
 Correo: info@common.es

EDICION:

Common Europe España

COMITÉ EJECUTIVO**PRESIDENTE**

OLGA MIRALLES

ASERCO

TLF 93.341.40.78

EMAIL: olgam@common.es

VICEPRESIDENTE

MANUEL DELGADO

PETRESA

TLF 956 58.22.52

EMAIL: mdr@common.es

SECRETARIO

ROSARIO RODRÍGUEZ MEGO

IBM ESPAÑA

TLF 91 397.64.73

EMAIL : charormego@common.es

TESORERO

GUILLERMO ANDRADES

CPI SOFTWARE

TLF 91 535.41.35

EMAIL: gab@common.es

VOCALES

SANTIAGO PICAZO

SAYTEL SERVICIOS INFORM

TLF 91 296.13.45

EMAIL: spicazo@common.es

DEBORA CLAP

CLAP SOLUCIONES INFORM

TLF 93 467.48.42

EMAIL: debora@common.es

FRANCISCO SANTA CRUZ

POPULAR BANCA PRIVADA

TLF 91 520.75.84

EMAIL: fsantacruz@common.es

**COORDINACION Y EDICION**

Juan José Casado

SECRETARIA

Alicia Santos

FINES DE LA ASOCIACION:

- Promover entre sus miembros el intercambio de informaciones y experiencias sobre todas las cuestiones relacionadas con la informática.
- Desarrollar coloquios seminarios y reuniones para el estudio de los sistemas de información, que permitan un mejor aprovechamiento de los equipos y materiales existentes en el mercado
- Canalizar las experiencias de los miembros de la Asociación a fin de obtener mejoras en beneficio de los Miembros usuarios
- Establecer relaciones con otras Asociaciones o grupos profesionales, nacionales e internacionales, con actividades iguales o similares
- Realizar cualesquiera otras actividades que, de acuerdo con los objetivos antes enumerados, ayuden a la consecución de los fines previstos.