

Delaware Division of Revenue Simplifica la Distribución de Llamadas

Verastream Host Integrator ayuda a proporcionar una nueva interfaz web que agiliza las respuestas en las llamadas telefónicas



“Es el momento oportuno para que el Estado incorpore Internet de forma completa para conducir sus tareas diarias y proporcionar servicios a sus ciudadanos facilitándoles interactuar con el gobierno.” Esas fueron las palabras de la Gobernadora de Delaware, Ruth Ann Minner en su informe, que dieron inicio a una etapa de innovaciones tecnológicas en el gobierno del estado de Delaware.

Este renovado énfasis en el servicio dio lugar para que el Departamento de Ingresos de Delaware evaluara la manera en que estaban usando la tecnología para interactuar con los contribuyentes. Resaltaron a la carga de trabajo del Automatic Call Distribution (Distribución automática de llamadas, ACD) del Buró de cobro de impuestos como su primer proyecto para mejora del servicio, debido a que es el que tiene mayor impacto en los electores y el personal. El buró eligió a Attachmate® Verastream® Host Integrator para integrar aplicaciones legacy basadas en mainframe y tomar la funcionalidad esencial de soporte del ACD para la intranet, sentando las bases para subsecuentes proyectos de integración.

Un agotador proceso de llamadas

Antes de Verastream Host Integrator, las 30 personas que integran el Buró de cobro de impuestos luchaban con un ineficiente sistema de distribución de llamadas. El soporte ACD era una de cinco funciones corriendo en su aplicación de facturación y cobro basada en mainframe IBM, que había sido desarrollada en el curso de varios años.

La aplicación era funcionalmente rica pero difícil de usar por la información repetida que se extendía en varias pantallas de terminal. Al crecer la aplicación no había una forma práctica de integrar información seleccionada sobre contribuyentes individuales o corporativos.

Cuando alguien telefona, sería invitado por un ruteador de llamadas a presionar una tecla para el grupo con el que quiere hablar. La llamada sería dirigida al grupo apropiado en el Buró de cobro de impuestos, en donde un

VISTA RÁPIDA

Problema

- El enrutamiento de las llamadas telefónicas tomaba mucho tiempo, era necesario atravesar varias pantallas host.

Solución

- Verastream para integrar funcionalidad mainframe en una interfaz web.

Resultado

- Pocas transferencias de llamadas y tiempos de respuesta más cortos.
- El entrenamiento del personal se simplifica y es menos costoso.
- Ahora cuentan con una plataforma de desarrollo rápido de aplicaciones para proyectos futuros.

representante telefónico tendría que atravesar varias pantallas para encontrar qué agente estaba cargo de la cuenta del contribuyente. Entonces era necesario excavar más para obtener el historial de la cuenta. En ese punto, el personal de recolección de impuestos a menudo tenía que redirigir la llamada con alguien más para que hiciera el seguimiento o investigara de forma más detallada.

Costosas consecuencias impulsan la visión por el mejoramiento

Había una pérdida importante de tiempo y se estaban cometiendo errores costosos, resultado directo de la complejidad del sistema mainframe. Además, el entrenamiento del personal era largo e intenso, debido a que los principiantes tenían que aprender cómo trabajar con las diversas funciones de la aplicación basadas en mainframe para recuperar información.

En las metas establecidas para simplificar su ACD, el buró hizo un compromiso para una “respuesta de primer nivel” a las preguntas de los contribuyentes. Ellos sabían que tener la información accesible y de manera precisa sería la clave para cumplir con ese objetivo.

Irv Schechtman, Director de MIS para el buró, buscaba proporcionar un sencilla interfaz web para el sistema de llamadas compuesto por 41 pantallas. “Necesitábamos simplificar el sistema para los usuarios internos, volverlos más productivos,” dijo. “Y para tratar de forma más efectiva con agencias foráneas, necesitábamos reestructurar nuestros procesos de negocio.”

“Verastream le ha facilitado el trabajo a nuestros desarrolladores. Es un producto robusto que con nosotros ha tenido un impacto significativo.”

– Irv Schechtman
Director de MIS
Delaware Department
of Revenue

Verastream contesta la llamada

Schechtman agregó que el buró ha gastado \$2 millones en el software. Para obtener más de esa inversión, decidieron un enfoque de integración que pudiera extender el tiempo de vida del sistema legacy basado en mainframe. Debido a que Verastream le permitió al buró continuar usando el mainframe IBM S/390 (Series z) como su soporte principal de operaciones—sin alteración del código fuente del mainframe—pudieron preservar la lógica existente sin interrupción de las operaciones diarias.

Verastream Host Integrator encapsula datos y lógica mainframe a través de la interfaz de pantalla y muestra procesos de negocio como servicios web, XML, Java, y componentes .NET que pueden ser

combinados, adaptados y reutilizados en nuevos proyectos. Verastream le permite a las organizaciones como la DOR tomar un camino incremental para sus iniciativas de negocio a gran escala. Una vez que el personal IT creó los servicios para el proyecto táctico del ACD, tuvieron un depósito de servicios listos para sus próximas iniciativas estratégicas.

¿Cómo funciona?

El software del sistema de la DOR basado en mainframe contiene millones de líneas de código que manejan y procesan un conjunto de funciones incluyendo devoluciones de impuestos, reducciones, contabilidad, reembolsos, auditorías, cargos y conciliación. Aislar la función de cobros y facturación, y entonces la función ACD, desde esos módulos estrechamente integrados sería una tarea monumental, nos cuenta Schechtman. Y reescribir el diseño de pantalla y la lógica de la aplicación hubiera sido demasiado costoso y muy lento. Además de que ese proceso resultaría una aplicación parecida a una terminal que solo sería apropiada para los súper usuarios del buró.

Los consultores técnicos de Attachmate trabajaron estrechamente con la DOR, apoyando a su personal IT en desarrollo web y las prácticas recomendadas, así como en proporcionar orientación general del proyecto y soporte para la implementación. El equipo técnico decidió utilizar Verastream y la metodología para el desarrollo rápido de aplicaciones de los Servicios de Consultoría Attachmate, para entregar una nueva aplicación rápidamente. Este enfoque les permitió remover datos redundantes de varias pantallas e integrar información crítica para un acceso veloz por medio de la intranet.

Con Verastream Host Integrator, el buró mantuvo conectividad con el host, tanto en las tareas de desarrollo como durante la ejecución de la aplicación en el entorno de producción. El personal IT utilizó Verastream para encapsular datos y lógica desde la aplicación fuente y expuso las funciones de negocio como servicios reutilizables.

Los servicios, que retienen toda la información acerca del comportamiento de la aplicación mainframe, fueron implementados para ocupar el servidor en tiempo de ejecución de Verastream Host Integrator. Active Server Pages fueron usadas para llamar a los servicios y dar formato a las páginas HTML para la interfaz de usuario.

Una Solución con un continuo potencial

Hoy, cuando los contribuyentes telefonan a la Division of Revenue, el agente a quien le es dirigida la llamada puede teclear rápidamente el número de

Seguridad Social del contribuyente. Los ASPs combinan pantallas de aplicación mainframe con una base de datos en Access que despliega el nombre del contribuyente, cuenta del agente correspondiente, y datos relevantes del historial de la cuenta. El personal puede responder rápidamente debido a que la información integrada está disponible en su navegador web.

Esta solución tiene el potencial de seguir generando valor para la DOR, por las capacidades de reutilización de los servicios creados con Verastream Host Integrator. Ahora, cada nueva aplicación web puede ser desarrollada de manera más rápida que la anterior, porque los “ladrillos” ya han sido generados. De hecho, el buró ya ha empezado a reutilizar los servicios para simplificar las otras cuatro funciones en su aplicación de cobro y facturación.

“Verastream le ha facilitado a nuestros desarrolladores el trabajar y aprender el modelado de host,” concluyó Schechtman. “Es un producto robusto que con nosotros ha tenido un impacto significativo.”

Acerca de las soluciones de Integración Verastream

La línea de producto Attachmate Verastream acelera la reutilización de aplicaciones legacy en arquitecturas orientadas al servicio. La suite de soluciones proporciona un completo conjunto de herramientas de modernización de mainframe, web y desktop—desde rejuvenecimiento básico hasta presentación personalizada y sofisticada integración de alto desempeño.

Los servicios generados por Verastream pueden ser mezclados entre sí y reutilizados para extender funcionalidad legacy hacia nuevas aplicaciones o usuarios. No se requieren hacer cambios al código de la aplicación legacy, así puedes evitar el riesgo mientras aceleras la integración y el desarrollo de aplicaciones, al mismo tiempo que mejoras el flujo de trabajo.

Acerca de Attachmate

Attachmate ayuda a las empresas a extender, manejar y proteger sus inversiones IT. Ofrecemos un amplio rango de soluciones desde productos para la emulación de terminal, integración legacy y administración del ciclo de vida de la PC hasta innovadoras herramientas para la administración de sistemas y seguridad. Con nuestra tecnología, más de 65,000 clientes alrededor del mundo están utilizando sus recursos IT de formas totalmente nuevas y valiosas. Conozca más en www.attachmate.com.mx



Sede Central
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL +1 206 217 7500
FAX +1 206 217 7515

Oficina Central Para América Latina
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Oficina Central Para EMEA
Países Bajos
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

Oficina Central Para España
Madrid
TEL +34 911517111
TEL +34 911517120

WEB WWW.attachmate.com.mx
EMAIL marketingmex@attachmate.com

Para obtener información sobre las oficinas regionales, visite www.attachmate.com.mx.

Proporcionado solo con fines informativos; puede ser modificado en cualquier momento sin previo aviso
Copyright © 2007 NetIQ Corporation. Todos los derechos reservados. Attachmate, el logo Attachmate y Verastream son nombres o marcas registradas de Attachmate Corporation en EU y otros países. Todas las otras marcas o nombres de compañías hechas referencia aquí solo son usadas con fines de identificación y son propiedad de sus respectivos dueños. Patentes pendientes. 07-00245.0607