

# British Gas Housing Services Group Simplifica sus Procesos de Negocio para un Servicio Eficiente al Cliente

La emulación de terminal de EXTRA! X-treme Mejora la Productividad del Usuario



Centrica ([www.Centrica.co.uk](http://www.Centrica.co.uk)) es un grupo de telecomunicaciones, servicios domésticos y energía global. Es propietario de algunas de las marcas mejor conocidas hoy en el Reino Unido, incluyendo a British Gas Housing Services Group. La compañía emplea 30,000 personas sólo en el Reino Unido y vende un amplio rango de productos y servicios, entre ellos suministro de energía y servicios domésticos en Reino Unido, Europa y Norteamérica.

British Gas es proveedor líder de paquetes para la cobertura de servicios, instalación y reparación de averías en asuntos relacionados con energía para más de 3.5 millones de clientes. British Gas recientemente ha ganado un contrato para manejar el servicio y la reparación de averías de 10,500 propiedades de Islington Council, que son administradas por el proveedor inmobiliario de interés social Homes for Islington (HFI). Todas las instalaciones de gas necesitan anualmente de mantenimiento y certificación, y todos los reportes de averías hechos por los arrendatarios deben ser respondidos dentro del plazo del contrato.

## Procesamiento de Citas Lento y Complejo

El sistema legacy que la British Gas Housing Services Group tenía implementado para manejar las visitas a los arrendatarios era complejo y llevaba mucho tiempo. Las citas eran pasadas de HFI a British Gas Housing Services Group de forma electrónica cada 15 minutos y colocadas en un sitio FTP antes de ser copiadas a un servidor de archivos para su procesamiento. Esto involucraba copiar datos dentro de una hoja de cálculo de Excel, donde estaba insertada una macro para transferir el contenido y los campos clave dentro de un documento de fácil lectura. El documento después era impreso y la información era capturada de forma manual dentro del sistema de manejo de información de la British Gas (conocido como Work Management Information System, WMIS), luego se enviaba a los ingenieros los detalles de los trabajos.

Después de revisar el proceso existente, el Jefe del Grupo de Servicios Domésticos de British Gas, concluyó que no les estaba proporcionando la funcionalidad que requerían para permanecer a flote con las crecientes solicitudes. British Gas Housing Services Group quería modernizar el sistema para que fuera significativamente más rápido, más intuitivo y cómodo de usar.

## VISTA RÁPIDA

### Problema

El procesamiento manual de las citas de servicio y mantenimiento consumía tiempo y se estaban incrementando rápidamente debido a los nuevos contratos ganados. British Gas Housing Services Group buscaba modernizar el sistema para facilitar la respuesta a las necesidades del cliente.

### Solución

EXTRA! X-treme proporcionó:

- Altos niveles de seguridad para acceder a la valiosa información legacy
- Herramientas para mejorar la productividad del usuario
- Integración transparente con otras tecnologías

### Resultados

- Incremento en la productividad del usuario.
- Reducción de horas-hombre al eliminar la duplicación
- Mejores tiempos de respuesta para las citas de los clientes
- Se incrementó la satisfacción del cliente y de los empleados

## Identificando las Necesidades del Usuario Final Antes de la Implementación

Después de una cuidadosa evaluación, el equipo del British Gas Housing Services Group designó a Attachmate para que proporcionara la tecnología y experiencia para simplificar su proceso de manejo de citas. Attachmate tenía un exitoso registro de trabajo con otros departamentos dentro del British Gas Housing Services Group, así que la decisión fue clara, de acuerdo con Rob Heis, Gerente de Soporte de Negocios del British Gas Housing Services Group, quién fue el que propició el proyecto: "Ya sabíamos que Attachmate proporcionaría un alto grado de conocimiento técnico e interés por nuestras necesidades de negocio."

Attachmate entrevistó y siguió la pista de los usuarios finales para lograr una clara comprensión de lo que se esperaba. Esto garantizó una implementación eficiente y efectiva. Heis nos explica: "No era sencillo, pero el equipo de Attachmate identificó con prontitud nuestros requerimientos y fue extremadamente atento a nuestras necesidades. Conforme

evolucionó el proyecto, nos dimos cuenta de que había otras características que nos gustaría que fueran incorporadas al nuevo sistema—y Attachmate implementó estos cambios sin problema.”

### Rápida Implementación con el Software EXTRA! X-treme

El software de emulación de terminal Attachmate® EXTRA! X-treme™ fue la solución, permitiéndole al British Gas Housing Services Group simplificar su entorno. Las aplicaciones fueron creadas utilizando Visual Basic 6 y EXTRA!® Basic. La implementación inicial tenía un fecha límite muy cercana y el British Gas Housing Services Group requería que la solución estuviera funcionando en dos meses, una meta que Attachmate cumplió exitosamente después de pruebas detalladas.

Ahora los archivos creados por HFI son tomados automáticamente del servidor de archivos y los detalles de las solicitudes de trabajo son también capturados de manera automática dentro de WMIS. Los agentes del Call Center buscan el inmueble e introducen los trabajos dentro del WMIS por medio de dos pantallas con interfaz gráfica de usuario. EXTRA! X-treme utiliza el lenguaje de macro integrado y permite la interacción con el sistema WMIS basado en VT. Quienes están haciendo la planificación tienen un método consistente para la creación de trabajos, ya que los trabajos introducidos por los agentes del Call Center no son creados directamente en WMIS. En cambio, una macro (WMIS-HUB) toma todos los trabajos (de alimentadores en formato XML) y hace múltiples chequeos comparativos contra WMIS para garantizar que no se hayan creado duplicados.

En general la solución garantiza que la información sea recibida, formateada, y comunicada rápidamente a los ingenieros, minimizando el error humano y manejando la duplicación. Previamente, las solicitudes de los arrendatarios para cambiar la fecha de una cita para un trabajo activo, o responder a un trabajo marcado como “sin acceso”, podía generar de forma legítima múltiples referencias del mismo trabajo dentro del sistema de HFI. Esto podía acarrear que fueran levantadas órdenes adicionales de trabajo en el sistema de manejo de tareas de British Gas—creando potencialmente dos citas separadas, con dos visitas distintas de los ingenieros. La nueva aplicación previene que se hagan más duplicados.

### El Manejo de Trabajos de Alta Prioridad Acelera el Servicio a Individuos con Necesidades Especiales.

Los trabajos con alta prioridad también son manejados por medio de la aplicación creada con EXTRA! X-treme, dando prioridad a los pensionados (old age pensioners, OAPs), a gente vulnerable, y a quienes tengan niños pequeños o bebés. Estos reportes de prioridad incluyen reportes de fuga de gas, y reconoce a los clientes que previamente han presentado quejas, para poder proporcionar información adicional de inteligencia sobre el cliente.

Otras actualizaciones de la macro fueron completadas para mejorar el manejo de los trabajos “Sin Acceso” (No Access, NA). Esto significa que si un ingeniero ha intentado visitar al arrendatario en más de tres ocasiones, el trabajo es remitido de vuelta a HFI. Debido a que el British Gas Housing Services Group tiene el requerimiento legal de garantizar que sea realizado un chequeo anual del servicio, estas situaciones necesitan ser solucionadas de forma rápida y eficiente.

### Un Grupo Excepcional

Contar con un buen servicio al cliente es un diferenciador importante y el British Gas Housing Services Group comprendió que se necesitaba de una solución para proporcionar una relación más eficiente al cliente. “Nuestro

“Contactamos a Attachmate por varias razones. La primera fue por su tecnología, que nos permitiría crear un proceso de negocio flexible y personalizado que cumpliera con nuestros requerimientos comerciales. La segunda fue la compañía misma...”

– Rob Heis, Business Support Manager,  
Gerente de Soporte de Negocios de  
British Gas

objetivo es responder a las necesidades del cliente tan pronto como sea posible, de manera que podamos ofrecer satisfacción al cliente como un diferenciador,” nos dice Heis. Attachmate desarrolló una aplicación de interfaz que permite a todo el personal del Call Center de Servicios Domésticos capturar los trabajos, en vez de solo algunos departamentos específicos. Esto ha simplificado en gran medida el proceso, lo cual ha llevado a tener de forma considerable mejores tiempos de respuesta y satisfacción del cliente.

El objetivo original de reducir el tiempo gastado en introducir datos fue logrado satisfactoriamente, ahorrando al British Gas Housing Services Group el equivalente al trabajo realizado por 1.5 trabajadores de tiempo completo durante los primeros 12 meses. También ha mejorado la productividad, el sistema ha elevado la satisfacción de clientes y empleados, y podemos decir que ahora el personal dispone de más tiempo para estar con los clientes—en lugar de estar introduciendo datos.

### Progresando con las Soluciones Attachmate

En el futuro, British Gas Housing Services Group cree que las soluciones Attachmate podrán ofrecer beneficios similares para otros contratos. “La relación con Attachmate ha sido extremadamente benéfica y esperamos que las soluciones Attachmate permanezcan como parte importante de nuestras herramientas,” comenta Heis. “Esta tecnología nos ha permitido agilizar los tiempos de respuesta de los trabajos, reduciendo horas-hombre, e incrementando el valor que obtenemos de nuestros sistemas existentes. Creemos que el British Gas Housing Services Group continuará beneficiándose del uso de las soluciones Attachmate por largo tiempo en todo nuestro negocio.”



**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](http://WWW.attachmate.com.mx)  
EMAIL [marketingmex@attachmate.com](mailto:marketingmex@attachmate.com)

Para obtener información sobre las oficinas regionales, visite [www.attachmate.com.mx](http://www.attachmate.com.mx).

Proporcionado solo con fines informativos; puede ser modificado en cualquier momento sin previo aviso.

Copyright © 2007 Attachmate Corporation. Todos los derechos reservados. Attachmate, el símbolo Attachmate, EXTRA!, y EXTRA! X-treme son nombres o marcas registradas de Attachmate Corporation, en EU y otros países. Todas las otras marcas, nombres comerciales o nombres de compañías hechas referencia aquí son solo usados con fines de identificación y son propiedad de sus respectivos dueños. 07-00585.1107