

**Makenai Solutions, Innovation & Creative Ideas**

**CASO DE ÉXITO**  
**SUMA – GESTION TRIBUTARIA**  
**MKDASHBOARD**



# Caso de Éxito: SUMA Gestión Tributaria - MKDASHBOARD

## RESUMEN EJECUTIVO

**Nombre del cliente** SUMA - Gestión Tributaria

**Industria** Administración

**Ubicación** Alicante

**Número de empleados** 500

### Reto

- **Monitorizar en tiempo real** las estadísticas de las colas de atención telefónica del Centro de Atención al Usuario (CAU) de SUMA Gestión Tributaria
- Necesidad de visualizar diferentes datos en función de **rol agente o supervisor**
- Posibilidad de generar **gráficas estadísticas** que permitan comparar el estado del día en curso hasta el momento en el que se solicita la gráfica con el histórico del día anterior.

### Solución

- **Cuadro de Mando en Tiempo Real (MKDashboard)**, un desarrollo de Dashboard para visualizar en tiempo real estadísticas de las colas del UCCX (Contact Center de Cisco), optimizado para su presentación (en los monitores de sala y puestos de agente/supervisor) en la sala de Operadores.

### Resultados

- Posibilidad de reacción inmediata ante los datos que se van mostrando, tanto por parte de los agentes como de los supervisores.
- Aplicación monitorizada en su vista simplificada en los monitores generales de la sala del CAU de Alicante y en los propios PCs de los agentes para más de 6 colas.
- **Aplicación monitorizada** en su vista detallada y gráfica en los PCs de los supervisores para más de 6 colas.

## RETO

Suma Gestión Tributaria - Diputación de Alicante necesita una herramienta informática "hecha a medida" que permita a sus responsables una monitorización continua y respuesta inmediata ante picos de carga de llamadas entrantes por parte de ciudadanos de la Provincia de Alicante, de forma que se asegure un nivel de servicio establecido.

El control que permite esta herramienta debe ser extensible a otros servicios telefónicos prestados desde el CAU de Suma. Estos son: Diputación de Albacete, Ayuntamiento de Majadahonda y Cabildo de Gran Canaria.

## SOLUCIÓN

Makenai Solutions, Innovation & Creative Ideas ofrece, a través de su solución **Makenai Customized Telephony Solutions (MKCTS)**, el desarrollo de aplicaciones para Telefonía IP personalizadas, a partir de las soluciones estándar de los fabricantes, dotando al cliente de unas facilidades muy concretas que incrementan notablemente tanto la utilidad como la usabilidad de los sistemas estándar de Telefonía IP.

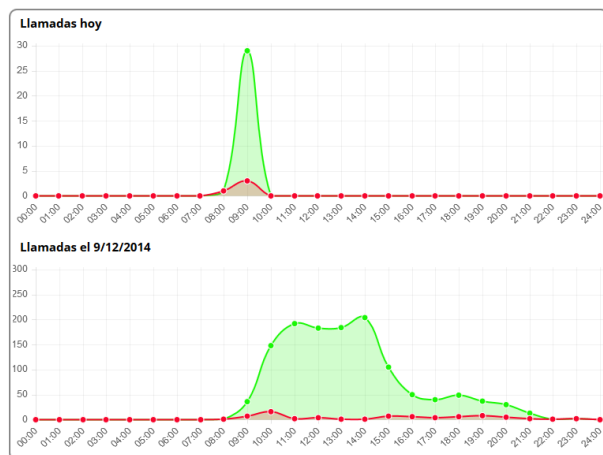
Uno de los desarrollos que se encuentran dentro de esta solución es el que encajó en este caso de éxito: el **Cuadro de mando en tiempo real (MKDashboard)** es un desarrollo de Dashboard para visualizar en tiempo real estadísticas de las colas del UCCX (Contact Center de CISCO), optimizada para su presentación en un monitor mural en la sala de operadores.

## RESULTADOS

La aplicación está monitorizada en su vista simplificada en los monitores generales de la sala del CAU de Alicante y está integrada en la propia aplicación de atención de llamadas en los PCs de los agentes.

Por otro lado, la aplicación está monitorizada en su vista detallada en los PCs de los supervisores.

Este escenario permite la posibilidad de reacción inmediata ante los datos en tiempo real que van apareciendo. El código de colores (análogo al semafórico) en el que están basados los estados de las colas permite poder obtener información de ayuda en función del estado de las colas sin tener que estar entrando en el detalle de los datos numéricos continuamente.



Por otro lado, la posibilidad de obtener gráficas comparativas entre la situación del día hasta ese momento y la situación del día anterior da acceso a valoraciones inmediatas sobre determinados detalles asociados a la calidad del servicio.

## PASOS SIGUIENTES

Una vez implantado el desarrollo, el cliente disfruta de un servicio de mantenimiento que incluye, además de la atención a incidencias en el caso de que se produzcan, la disponibilidad de nuevo software. El nuevo software está disponible tanto para la reparación de bugs como la incorporación de nuevas mejoras y funcionalidades.

Por otro lado, en línea con ofrecer al cliente un servicio de calidad, éste dispone de un servicio de asesoría continua sobre la aplicación y sus posibilidades.