**CORREOS** **Caso Práctico**

## SERVICIOS CENTRO DE DESARROLLO

Correos y Telégrafos S.A., es una sociedad estatal proveedora de servicios postales, telegráficos y financieros. Diariamente cubre los servicios postales de 17 millones de direcciones y de 2 millones de empresas en todo el país.

Líder del sector en España, la compañía tiene una cuota de mercado del 90 por ciento en el transporte de documentos y mercancías de carácter no urgente. Posee una plantilla de más de 63.000 personas y dispone de 10.101 puntos de atención al público (entre oficinas, sucursales y carterías rurales) que permiten a Correos estar presente en todo el territorio nacional.

### *Necesidad*

Con la progresiva liberalización del sector postal, y el aumento de la competencia, surge la necesidad de posicionar a Correos como un referente en nuevas tecnologías para poder satisfacer los requerimientos de los nuevos productos y servicios y facilitar la gestión de la organización.

**Serade**, el principal sistema de todos los procesos postales y el primero en ser informatizado, implicó tener que desarrollar un sistema capaz de procesar más de un millón de envíos diarios, cada uno con su historial. "El **70 por ciento** de estos **envíos** se produce **en sólo una hora y media**". Su integración con los demás sistemas operativos y de gestión de Correos. El desarrollo e implantación del proyecto tecnológico en, aproximadamente, 3.500 oficinas, sucursales y carterías.

Además de la responsabilidad del mantenimiento, la evolución, las modificaciones, la incorporación de nuevas funcionalidades y cualquier cambio en el sistema sin interrumpir el servicio al ciudadano y a los clientes.

Otro importante reto fue gestionar el cambio cultural que supone introducir las nuevas tecnologías en unidades de trabajo que, hasta la fecha, había empleado exclusivamente procesos de trabajo manuales.

### *Solución*

Correos buscaba una solución a medida, integrada con el resto de sistemas, que cubriera todo el ciclo productivo de los envíos registrados –desde la admisión de los mismos hasta su distribución y entrega–, contemplando los procesos de negocio desarrollados en las oficinas de entrega y en las unidades de reparto. Asimismo, debería dar soporte a los procesos de relación con los clientes, integrando los datos electrónicos de los envíos y remitiendo información sobre el estado de los mismos.

Se optó por una solución web de tres capas bajo un entorno Microsoft (Plataforma DNA, SGBD SQL Server) cuyas características son:

SECTOR

Administración Pública

SOLUCIÓN

- Diseño, desarrollo e implantación de la solución SERADE (Sistema de Envíos Registrados, Admisión, Distribución y Entrega)

BENEFICIOS

- Mejora importante de la competitividad, consolidando la modernización de Correos con el objetivo de mantenerse como líder en un mercado en fase de liberalización.

Tecnocom

- Escalabilidad lineal: que contempla el crecimiento tanto de las demandas de peticiones de servicio como de la complejidad de las reglas de negocio.
- Disponibilidad continua de servicio: uso redundante y especializado de recursos para contener los fallos de sistema.
- Seguridad de datos e infraestructura: protección del sistema que queda aislado de los usuarios finales. Por ello, los usuarios sólo pueden consultar la información, tanto de datos como de operaciones funcionales (aplicativo), cuyo acceso haya sido autorizado.
- Mejora de la gestión y administración: los recursos se centralizan para facilitar la administración de aquellos.

Adicionalmente, se aplicó tecnología XML para facilitar la integración y comunicación con otros sistemas de Correos.

***Beneficios***

- Automatización e informatización de los procesos de negocio postales de Correos referentes a los envíos de mayor valor añadido.
- Integración de las distintas aplicaciones informáticas para la introducción de datos (Track & Trace, Sicer, etc.) en un único sistema, evitando la doble grabación de datos.
- Integración con los sistemas de otras divisiones (Logística, Red de Oficinas, Comerciales, etc.) de Correos.
- Optimización y estandardización de la forma de trabajar en las oficinas y carterías.
- Información sencilla y rápida, fácil de entender por los clientes.
- Comunicación on-line del estado de los envíos.
- Informes de Gestión.

Gracias a la solución TIC implantada por Tecnocom, la red de distribución ordinaria y la red de servicios especiales comparten información y servicios, logrando una reducción importante en los tiempos de los procesos que ha determinado adelantar el tiempo de entrega y retrasar el tiempo límite de recogidas.

Asimismo, también se ha logrado un significativo ahorro de tiempo y costes, tanto en el área de producción (procesos operativos) como en la atención al cliente. Por último, la solución tecnológica ha reducido de manera importante las reclamaciones y ha contribuido a mejorar la imagen de Correos como una empresa moderna e innovadora al servicio del cliente.