



En el BOE de hoy

---

## **AENA licita la puesta en servicio de un sistema gestor de contactos en el Aeropuerto de Madrid - Barajas**

- El presupuesto es de 1.300.000,00 €
- El plazo de ejecución será de 12 meses

30 de abril de 2003

El Boletín Oficial del Estado (BOE) publica hoy la licitación de la Construcción y puesta en servicio del Centro de Contactos de Clientes y Usuarios del Aeropuerto de Madrid – Barajas en el ámbito del tiempo real, por un importe de 1.300.000,00 euros. El plazo de ejecución será de 12 meses.

El Aeropuerto de Madrid – Barajas está desarrollando un conjunto de proyectos que tienen como finalidad la ampliación y mejora de la gestión operativa de las instalaciones y servicios del Aeropuerto en el ámbito del tiempo real. Uno de estos proyectos, y el objeto de este expediente, consiste en la construcción, implantación y puesta en funcionamiento de un nuevo sistema que amplíe, mejore e integre la gestión de los contactos del Aeropuerto con clientes y usuarios a través de distintos canales de comunicación: teléfono, radio, e-mail, internet, chat, navegación conjunta e imagen.

La puesta en funcionamiento de este sistema, basado en un conjunto de procedimientos automáticos, asegurará una respuesta eficaz a las solicitudes de información que, relacionadas con la gestión diaria del Aeropuerto, puedan demandar en tiempo real tanto usuarios como

clientes, realizando una evaluación de los requerimientos de la llamada y encaminándola al recurso o persona más adecuada dentro de la organización del Aeropuerto para darle respuesta.

El Centro de Contactos estará integrado en otros sistemas como el Centro de Atención Telefónica (CAT), desde donde se ofrece la información de vuelos y de los distintos servicios del Aeropuerto. Para el usuario de este servicio supondrá una mejora tanto en las posibilidades de acceso, al poder elegir la forma de comunicarse con el Aeropuerto (teléfono, internet, e-mail, etc.), como en la rapidez y calidad de la respuesta a la información que necesite, que se realizará a través de un servicio de portal de voz o de un operador, de la forma más ágil, sencilla y completa posible.