



Área de Sostenibilidad Medioambiental

EMASA RENUEVA SU OFICINA VIRTUAL PARA MAYOR COMODIDAD DE SUS USUARIOS

La nueva aplicación de servicio y gestión permite agilizar los trámites y maximiza la seguridad

Los usuarios tendrán fácil acceso a sus facturas y pólizas, podrá realizar pagos o domiciliaciones bancarias, entre otros trámites

22/06/2022.- La Empresa Municipal de Aguas de Málaga (EMASA) renueva su Oficina Virtual con el objetivo de hacer ahorrar tiempo y desplazamientos a los usuarios. Se trata de una aplicación que permite realizar todos los servicios y gestiones del ciclo integral del agua desde cualquier dispositivo, móvil, ordenador o Tablet.

La concejala de Sostenibilidad Medioambiental, Gemma del Corral Parra, acompañada de Manuel Jiménez en representación de la consultora Lequali S.L. ha presentado esta mañana en rueda de prensa esta nueva aplicación que permite agilizar los trámites y maximiza la seguridad.

Uno de los principales objetivos ha sido ofrecer un formato sencillo, amigable y que facilite la ejecución de las gestiones para no dejar a nadie atrás en esta apuesta por la transformación digital. Según ha explicado Del Corral “este proyecto supone un salto muy importante en EMASA hacia la transformación digital, hemos puesto nuestro esfuerzo e ilusión en facilitar los trámites a la ciudadanía”.

Mediante la nueva Oficina Virtual, el cliente tendrá fácil acceso a sus facturas y pólizas, podrá realizar pagos o domiciliaciones bancarias, contratar servicios online, llevar un seguimiento de sus gestiones y recibir notificaciones de posibles fugas.

Además, gracias a la firma a distancia, los usuarios podrán firmar sus contratos sin pasar por las oficinas de EMASA con la intención de ahorrar tiempo y desplazamientos. Como novedad, la Oficina Virtual incorpora la gestión de bajas y altas de suministros, contactar con gestores a través de un canal propio y el acceso a pólizas de terceros para los que tengan autorización.

De esta manera se pone a disposición de la ciudadanía un área de Atención al Cliente renovada con una navegación fácil e intuitiva. Este proyecto, que se inició hace ya dos años, ha requerido la realización de una serie de trabajos



previos de integración de la nueva oficina virtual con todos los sistemas de los que obtiene la información, para crear el catálogo de servicios que incorpora.

La Oficina Virtual con la que EMASA responde a una necesidad demandada por el usuario, ha sido financiada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, Unión Europea, EDUSI y Ayuntamiento de Málaga y ha tenido un coste de 93.600€.

EL PROYECTO

Desde hace años, EMASA dispone de una oficina virtual que se desarrolló tomando como base el sistema ERP interno de gestión de clientes de la empresa. Esta vinculación a un sistema que estaba diseñado para el trabajo interno, dio lugar a una oficina virtual con funcionalidades limitadas para el usuario externo, que sólo era accesible desde ordenadores. Por este motivo, en 2015 EMASA lanzó una app móvil dirigida a la gestión de facturas y consumos que ha convivido con la oficina virtual hasta ahora.

Con los avances de la tecnología, se hace evidente la necesidad de mejorar la oficina virtual ampliando sus funcionalidades y haciéndola accesible desde cualquier dispositivo para ofrecer al cliente la posibilidad de tener a su alcance las gestiones e información más habituales en el servicio del agua.

Inorca Consultores SL en estrecha colaboración con el equipo de profesionales del departamento de Tecnologías de la Información y Clientes de EMASA, coordinados por la consultora Lequali, han llevado a cabo este proyecto.

Es un proyecto vivo que seguirá evolucionando a medio y largo plazo para ofrecer el mejor servicio posible desde la oficina virtual.

Con este objetivo de mejora continua en el servicio, la sección “Preguntas Frecuentes” de la Oficina Virtual, que recoge las cuestiones más habituales sobre el funcionamiento de este servicio, se enriquecerá y evolucionará con las aportaciones y experiencia de los usuarios, ayudado a Emasa en su compromiso de mejora continua.

La app se puede descargar fácilmente a través del móvil o accediendo a la página web: <https://www.emasa.es/oficina-virtual/>