

Atención al Ciudadano

Le presentamos la solución que permite mejorar la calidad de atención al ciudadano:

- Habilita diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos.
- Garantiza el acceso a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos.
- Permite a la Administración una mayor proximidad al ciudadano, de manera rápida y clara, evitando innecesarias pérdidas de tiempo.

Su ayuntamiento podrá dar un mejor servicio a los ciudadanos, cumpliendo con todos los criterios de seguridad, normalización y conservación de aplicaciones, requeridas por el Ministerio de Administraciones Públicas. Además contará con la tecnología necesaria para la llegada de la e-administración.



Calidad en la atención ciudadana

Descripción de la solución

Permite unificar todas las interacciones con el ciudadano, con el objetivo de maximizar y rentabilizar cada uno de los contactos, independientemente del canal que éste escoja para comunicarse con el ayuntamiento (teléfono, correo electrónico, sms, chat, videollamadas u otro tipo de comunicación).

El ciudadano es identificado y su petición se transmite al agente, al que le aparecerá de manera automática en su pantalla la información del cliente, gracias al Servidor de Aplicaciones que incorpora la solución.

Basada en la potente plataforma de voz sobre IP de código Asterisk, es un novedoso concepto de infraestructura para el Contact Center.



Principales funcionalidades

- **Multicanalidad**
- **Interacción Web**
- **Tratamiento de correos electrónicos**
- **Peticiones al Back Office**
- **Llamadas salientes con potentes marcadores automáticos**
- **Devolución de llamadas (Call – Back)**
- **Encaminamiento de llamadas según los criterios del Ayuntamiento**
- **Administración Multinivel**
- **Sistemas de respuesta de voz interactivo**
- **Gestor de Informes**
- **Gestión de la calidad**
- **Integración con las bases de datos y sistemas corporativos de gestión implantados en el Ayuntamiento: Padrón Municipal, Sistema de Gestión económica y tributaria. Oficina Virtual Municipal, etc.**

Objetivos

- ✓ Permitir a los ciudadanos obtener:
 - Información.
 - Orientación en la administración.
 - Respuesta eficaz y eficiente a través de los canales presencial, telemático y telefónico.
- ✓ Facilitar
 - El ejercicio de sus derechos.
 - La presentación de sugerencias.
 - La formulación de quejas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.
 - La cobertura a las necesidades de ayuda bajo demanda de los usuarios de servicios electrónicos municipales.
- El primer punto de contacto entre el Ayuntamiento y los ciudadanos que permita combinar un sistema de reconocimiento de voz con un sistema de conversión de texto a voz, así como la atención a través del canal telefónico.
- La recogida, análisis y generación de respuestas a los correos electrónicos, SMS, Chat y cualquier comunicación enviada por los ciudadanos.
- ✓ Cumplir con la ley 11/2007, de 22 de Junio de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos: consagra el derecho de los ciudadanos a relacionarse telemáticamente con las administraciones públicas.

Ventajas para todos

Para los Ayuntamientos

- Facilidad de acceso y mejora de la calidad de información, al disponer de un repositorio centralizado de información para todos los canales de comunicación (Número Único).
- Mejora la calidad de la función pública en la prestación de servicios, acercando la Administración al ciudadano.
- Permite una mayor anticipación y proactividad con el ciudadano.
- Aumenta la capacidad de producir contenidos, eliminando la dependencia con departamentos informáticos.
- Mejora el dinamismo de la información facilitada.
- Desarrolla y unifica la imagen de marca de la ciudad.
- Optimiza los recursos.

Para los empleados públicos

- Gestión la información de los portales de su área.
- Agiliza los trámites y reduce las tareas administrativas.
- Existencia de un portal del empleado.
- Automatización de los procesos de gestión.

Para los ciudadanos

- Acceso a un servicio de información multicanal.
- Posibilidad de tramitación electrónica.
- Gestión de esperas presenciales, citas previas, quejas, sugerencias e incidencias.
- Aumento de la eficacia de búsqueda de información.
- Elimina la dependencia a los horarios de la Administración Pública.
- Mayor posibilidad de participación ciudadana.
- Mejora el acceso a la actualidad de la Administración.

Otras ventajas

Mejora la calidad de la atención



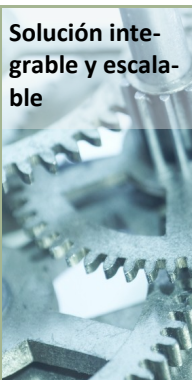
- Mejora del acceso y la calidad de la información, mediante la integración de datos de diferentes fuentes en un único aplicativo
- Enrutamiento inteligente de llamadas (aplicación de reglas de negocio al encaminamiento del ACD)
- Visión integrada del ciudadano: ficha del ciudadano, histórico de contactos, listado de gestiones y trámites, incidencias, consultas, etc..
- Acceso ágil a la información de consulta: preguntas frecuentes, campañas de comunicación actuales, etc.
- Integración de información con los aplicativos: de ciudadanos, de empleados, de la actividad y de las tareas de BackOffice.

Mejora de actividad de los agentes



- Integración de los diferentes canales de comunicación, principalmente el canal teléfono, mail y fax.
- Integración de las diferentes fuentes de datos en un único aplicativo, con el doble objetivo de mejorar el acceso y simplificar la actividad de los agentes.
- Call Blending (un mismo agente atiende diferentes servicios/tipos de clientes).
- Optimización de TMO (Tiempo Medio de Operación de los agentes).
- Automatización de tareas.
- Acceso ágil a la base de conocimiento: información ciudadanos, preguntas frecuentes, etc.

Solución integrable y escalable

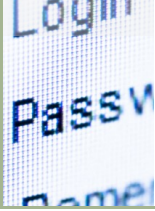


- Solución compatible con otras aplicaciones.
- Dispone de amplias capacidades de integración.
- Apertura a nuevos canales de atención.
- Plataforma escalable.
- Amplia cobertura funcional:
 - de atención al ciudadano.
 - la propia del sector público

Otras ventajas

Solución

Segura



- La solución propuesta esta dotada de los máximos mecanismos de seguridad evitando cualquier fallo en el sistema.
- Obliga a la identificación del usuario y contraseña, el cual, debe tener los permisos que se determinen.

Cumplimiento de estándares y criterios

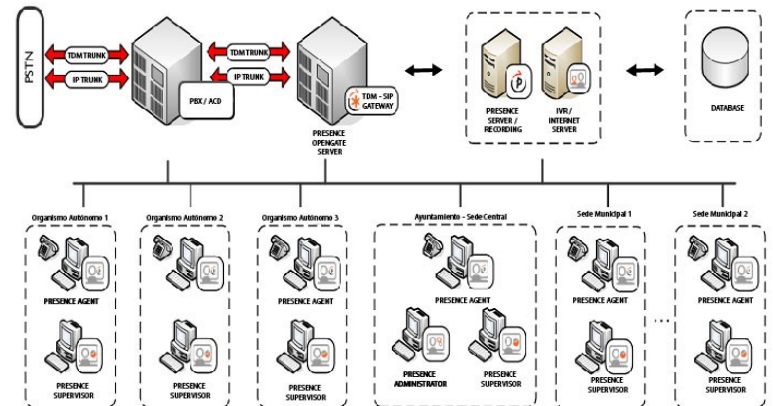


- Solución comprometida con el cumplimiento de estándares abiertos.
- Contempla los criterios de seguridad, normalización y conservación de aplicaciones requeridas por el Ministerio de Administraciones Públicas.

Características Técnicas



La solución se presenta con una solución Opengate, dicha solución consta de un servidor PBX Asterisk y de un servidor Presence Server. Basada en la potente plataforma de voz sobre IP de código abierto Asterisk, es un novedoso concepto de infraestructura para el Contact Center. La plataforma Asterisk es la encargada de integrarse con la centralita, dicha plataforma cumple con los estándares de comunicaciones SIP, RDSI.. de forma que permite interconectarse con cualquier otra centralita mediante cualquiera de estos protocolos estándares.

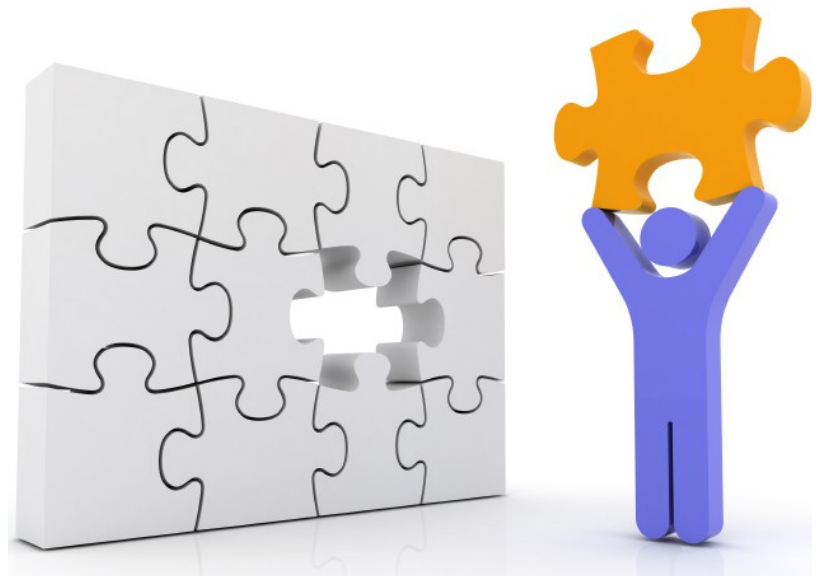


¿Por qué Insa?

Los proyectos desarrollados y la experiencia de nuestros profesionales, nos permiten cubrir y dar respuesta a las necesidades de los clientes en los sectores de Banca, Seguros, Administración Pública, Turismo, Telecomunicaciones, Industria, Distribución, Utilities y Pequeña y Mediana empresa.

Contamos con el equipo y las referencias necesarias para entender la problemática que nos pueda plantear y proponerle la solución más adecuada.

Nos avalan años de experiencia en abordar proyectos, tanto en España como en el ámbito internacional.



Madrid — Barcelona — Valencia — Sevilla — Bilbao
Centros Centit de Cáceres, Salamanca y Orense
y Softinsa en Lisboa

www.insags.com

Más información en www.insags.com — 901 116 376 — soluciones@insags.com