



Gestión global de la
relación del ciudadano
con la Administración



Respuesta Excellence

Mejorando la gestión de la relación del ciudadano con las administraciones

En los últimos años las administraciones públicas han apostado por la mejora del nivel de transparencia en sus diferentes procesos de tramitación y servicios, de la misma forma se han planteado la necesidad de incrementar el nivel de participación de los ciudadanos en su gestión.

Cobra especial interés el aprovechamiento de todos canales de comunicación disponibles para ofrecer la mayor calidad de servicio al ciudadano, y permitir una interacción en tiempo real entre ambas partes.



Inycom pone a disposición de las administraciones públicas la solución Respuesta Excellence, que permite gestionar de forma integral la Atención al Ciudadano, ofreciendo una respuesta rápida, efectiva, homogénea y actualizada a las solicitudes y trámites solicitados por los ciudadanos.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través de los diferentes canales que se ponen a disposición de los ciudadanos y empresas para comunicarse con la Administración, tendrá la posibilidad de responder rápida y efectivamente: Visión global y clara de la relación del ciudadano con la Administración.

Plataforma central para su oficina de atención al ciudadano, permitiendo a los operadores responder de forma rápida a las cuestiones y solicitudes planteadas, ofreciendo información homogénea y actualizada independientemente del canal utilizado.

La integración de los diferentes módulos de Excellence, ofrecen la solución adecuada para gestionar de forma óptima su servicio de atención al ciudadano e integración con su administración electrónica.

BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO

La Base de Datos de Conocimientos da soporte a los empleados para dar respuesta directa e inequívoca a las cuestiones recibidas en su oficina de atención al ciudadano.



ELEMENTOS CLAVE

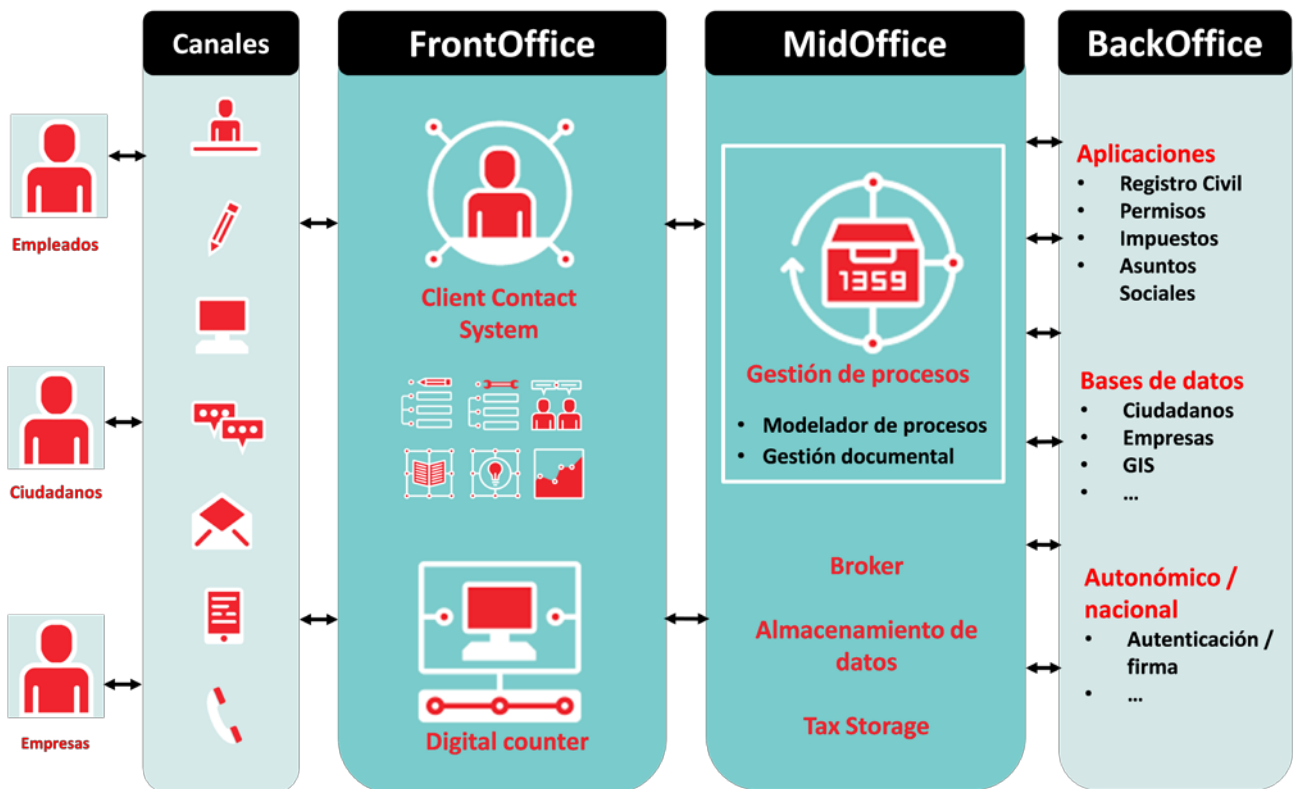
- ▶ Registro y gestión del contacto multicanal con el usuario
- ▶ Sencillez
- ▶ Registro de los contactos
- ▶ Registro de las actividades y casos
- ▶ Visión integrada del usuario
- ▶ Gestión de procesos basado en cambios de estado

CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Recoge la información sobre el conjunto de servicios, trámites y procedimientos que la Administración pone a disposición de sus ciudadanos y empresas, se puede establecer qué información se muestra a través de los diferentes canales, así como de a qué grupos de usuarios se les hace disponible.

El catálogo ofrece funcionalidades de búsqueda alfabética, temática, por términos clave o eventos.

ARQUITECTURA



Rev. 001 septiembre 2015



CMMIDEV/2SM
Exp. 2016-06-20 / Appraisal 201592



Scrum Manager

