

Crear una experiencia mejor para el ciudadano con el gobierno a petición



Los ciudadanos son expertos en tecnología. Y esperan que las administraciones públicas también lo sean.

Desean experiencias personalizadas, acceso instantáneo a la información y a las comunicaciones importantes, así como también quieren soporte brindado en formas que satisfagan sus preferencias. Sin embargo, el ecosistema gubernamental no solo está dividido, sino que además es complejo y confuso. Los recursos son limitados. Los procesos son lentos. Y en muchos casos, la tecnología que debería facilitar todos los procesos, crea obstáculos.

HEMOS REPLANTEADO UNA FORMA NUEVA Y MEJORADA DE SERVIR A LOS CIUDADANOS EN UNA ERA MODERNA

Todo empieza con una visión proyectada del proceso que debe emprender el ciudadano. Identificamos cuáles son los procesos que podrían agilizarse y cómo transformarlos para que sean más seguros, de forma que los funcionarios públicos puedan enfocarse en lo más importante: servir a los ciudadanos.

SERVICIOS PARA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TRANSFORMA LAS COMUNICACIONES DE LOS CIUDADANOS DURANTE LAS FASES PRINCIPALES DEL PROCESO:

COMPROMETER

- Permita un enfoque omnicanal para dirigirse a un gran número de audiencias.
- Despliegue el mensaje correcto en el canal apropiado y en el momento adecuado para dar a conocer los servicios disponibles, las ventajas y más.

SERVIR

- Promueva el "autoservicio" y agilice la solicitud de servicios para reducir el tiempo y el costo de los servicios.
- Evite que se generen lapsos en la prestación de beneficios o servicios mediante comunicaciones claras y personalizadas para los ciudadanos, que sean entregadas en un formato físico o digital de gran valor.

SATISFACER

- Proporcione una visión personal y mejore los servicios de los ciudadanos al identificar una conducta de participación utilizando el aprendizaje automático y el análisis.
- Aprenda sobre las necesidades de los ciudadanos mediante el aprendizaje automático y entregue y reciba documentos importantes de forma segura con Digital Vault.

Un mundo en constante movimiento exige eficiencia de parte de una administración pública a la carta. Nuestro conjunto de servicios aprovecha la tecnología de punta para empoderar al personal y crear una experiencia coherente y mejorada en beneficio de los ciudadanos.



El 67 % de las personas prefiere acceder en línea a los servicios de la administración en vez de hacerlo por teléfono o en persona.

Fuente: Estudio de GovTech en colaboración con Xerox



El 50 % de los ciudadanos confiaría más en los organismos gubernamentales si estos comunicaran más acerca de cómo las innovaciones específicas mejorarían la vida de las personas.

Fuente: Accenture.com.

Una conversación personalizada concebida para mejorar la satisfacción y reducir los costes

La experiencia del ciudadano es todo. Y todo lo que haga, afecta esa experiencia. Servicios para administración pública puede contribuir a garantizar que sus procesos estén sincronizados con las necesidades de los ciudadanos para lograr interacciones coherentes, atractivas, personalizadas y positivas en todos los canales, puntos de contacto e interacciones.



COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Nuestros servicios y plataformas garantizan la difusión del mensaje correcto a través del canal apropiado en el momento apropiado. La posibilidad de dirigir conversaciones en los canales que los ciudadanos prefieren impulsa la participación ciudadana, mejora los índices de respuesta y genera una confianza duradera. Mantenga a los ciudadanos capacitados, comprometidos e informados mediante el envío automático de recordatorios personalizados, actualizaciones e información sobre la disponibilidad de los servicios.

COMUNICACIONES CON CIUDADANOS/ EMPRESAS

Simplificamos y personalizamos la comunicación. Independientemente de si los ciudadanos reciben información sobre eventos, recordatorios sobre sus citas o actualizaciones sobre las prestaciones, cualquiera de estos servicios puede brindarse de forma física o digital por medio del canal que ellos prefieran.

CASO DE ESTUDIO

Ayudamos a una agencia gubernamental de un país europeo a fomentar el conocimiento de los beneficios mediante comunicaciones claras y de gran valor para los ciudadanos

Reducimos la complejidad y el volumen de las comunicaciones de los beneficios a los ciudadanos mediante el diseño inteligente de documentos. Como consecuencia:

- Se implementaron tres servicios independientes para el procesamiento y escaneado de los correos para aumentar la eficiencia.
- Se redujo la cantidad de comunicaciones con los ciudadanos y al mismo tiempo se aumentó el impacto de cada una de ellas.
- Se logró reducir un 19 % el gasto anual en comunicaciones, lo que se tradujo en un ahorro de más 1,5 millones de libras esterlinas (1,67 millones de euros).

Acceso más rápido a la información con mayor facilidad.

La administración pública no permite la falta de eficacia, la redundancia y los obstáculos. Las herramientas y la tecnología de automatización y el flujo de trabajo pueden mejorar la productividad y la prestación de servicios. Nuestros servicios están diseñados para liberar recursos y centrarse en los electores.



PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES ENTRANTES

Simplifique el proceso de solicitud de "autoservicio" por medio de un procesamiento agilizado de captura de información, extracción de datos y validación, seguido de una integración optimizada de los sistemas centrales de gestión administrativa y automatización del flujo de trabajo.

CREACIÓN DE PAQUETES DE BIENVENIDA

Cree su propio paquete de bienvenida personalizado a través del canal físico o digital de su elección. Incluya toda la información que necesitaría para entender el servicio solicitado o el evento que se ha celebrado. Esto incluye procesos como el registro de nacimientos, el registro de nuevas empresas o las solicitudes de servicios para adultos o menores.

COMUNICACIONES TRANSACCIONALES INTELIGENTES

Agilice las comunicaciones con un enfoque omnicanal hacia la mensajería transaccional, con mensajes promocionales personalizados y opcionales.

GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA DEL CIUDADANO

Mantenga las comunicaciones organizadas y bajo control gracias a la gestión de Correspondencia del Ciudadano. Este servicio centraliza la captación y la entrega de mensajes físicos o digitales y proporciona una experiencia de calidad coherente para todas las interacciones con los usuarios.

RECURSOS HUMANOS

Incorpore agilidad a la oficina mediante el empleo de la tecnología de automatización. Los procesos, que abarcan desde la incorporación de nuevos empleados hasta la documentación y los procedimientos administrativos, pueden automatizarse para reducir el tiempo y los costes.

CASO DE ESTUDIO

Ayudamos a un consejo comarcal de un municipio en el Reino Unido a mejorar la calidad de vida de los residentes durante la pandemia.

Los funcionarios públicos necesitaban contar con alguna manera de enviar rápidamente información importante a los ciudadanos y responder a sus solicitudes de asistencia de forma segura. En menos de 10 días, proporcionamos una solución para procesar el correo entrante y equipar al personal que trabajaba desde el hogar. Los resultados fueron los siguientes:

- Se lograron tiempos de respuesta más rápidos debido a que las comunicaciones recibidas de los ciudadanos se entregaban automáticamente de forma telemática al personal.
- Se garantizó la prestación ininterrumpida del servicio, así como la impresión y la creación digital de documentos.
- Se logró una mejor accesibilidad, seguridad y cumplimiento de las comunicaciones internas y externas.

Tenga todo bajo control para sus ciudadanos y sus equipos.

Servicios para administración pública se integra con sus sistemas ya existentes para convertir los procesos manuales que requieren mucho papel en procesos digitales rápidos, optimizados, que cumplan con los requisitos y sean seguros.



GESTIÓN DE REGISTROS

Cree un archivo digital para que todos los registros de los ciudadanos actuales y futuros se almacenen en una ubicación segura. Ello mejorará el tiempo de respuesta a las solicitudes, garantizará el cumplimiento automático a nivel normativo y reducirá los costes.

Cuando se plantea la siguiente pregunta: *¿qué pueden hacer los gobiernos para mejorar los servicios digitales? La respuesta principal que se escucha es proteger los datos de los ciudadanos, ya que el 70 % de los ciudadanos menciona la seguridad de los datos como una cuestión muy importante.*

Fuente: Estudio de GovTech en colaboración con Xerox

CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO

Brinde información personalizada y sugiera acciones posteriores con mayor precisión mediante la integración del aprendizaje automático en las interacciones y los servicios a los ciudadanos.

COMUNICACIONES DE MARKETING

Gestione de forma segura todas las comunicaciones impresas y digitales mediante la administración de contenidos y el control de versiones. Con ello se garantizará el cumplimiento normativo y la regularidad, desde la perspectiva de la necesidad.

CASO DE ESTUDIO

Ayudamos a un Departamento de Bienestar Público a pasar de las tareas en papel a procesos digitales seguros que ahorran tiempo

Digitalizamos y almacenamos todos los archivos de los expedientes para agilizar las búsquedas y mejorar la protección. Con un flujo de trabajo optimizado, los funcionarios que trabajaban con los expedientes pudieron controlar grandes cantidades de documentos, lo que dio como resultado lo siguiente:

- Una reducción del 90 % en el tiempo de procesamiento de los expedientes, por lo que los solicitantes de programas pudieron recibir la asistencia que necesitaban con mayor anticipación.
- Un ahorro en los costes derivado de la disminución del trabajo realizado por los funcionarios en un 80 % mensual.
- Una mayor protección de la información sensible de los ciudadanos, al almacenar de forma segura 3 millones de documentos.

Procesamiento de reclamos sin problemas y sin papel para la Comisión de Seguridad de Empleo de Oklahoma.

“El equipo de DocuShare de Xerox nos ha permitido entrar en el siglo XXI. Nos ayuda a cumplir con los indicadores de rendimiento, lo que aumenta nuestra financiación y nos permite prestar un mejor servicio a nuestros usuarios. Ha cambiado la forma en que hacemos nuestro trabajo”.

– Jerry Petcol, director del Departamento de Prestaciones por Desempleo, Comisión de Seguridad Laboral de Oklahoma



ACERCA DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD LABORAL DE OKLAHOMA

La Comisión de Seguridad Laboral de Oklahoma (OESC, por sus siglas en inglés) se dedica a garantizar la protección del empleo y a promocionar el bienestar económico de Oklahoma. Cuenta con una oficina en el complejo de la capital, dos grandes centros de atención telefónica, 29 delegaciones locales y un personal formado por 450 personas que se dedican por completo a satisfacer las necesidades de los empleadores y los residentes.

PERSPECTIVA DEL ESTUDIO DE CASO

El desafío

- Procesar diariamente cientos de solicitudes de prestación por desempleo.
- Los documentos se almacenaban en varias ubicaciones sin realizar ningún proceso de seguimiento.
- Los registros asignados y archivados incorrectamente hacían que el procesamiento de las solicitudes se volviera una pesadilla logística.
- El espacio de almacenamiento era escaso.
- Los desplazamientos entre las oficinas requerían la capacidad de acceder a los archivos de forma remota.

La solución

- Ofrecer una solución integral capaz de digitalizar, almacenar y procesar millones de archivos.
- La plataforma de gestión de contenidos Xerox® DocuShare® hizo una copia de seguridad de los expedientes en papel y se convirtió en el sistema de registro de las solicitudes.
- Los solicitantes envían sus solicitudes iniciales de manera telemática y el empleador recibe una notificación de manera automática.
- Los expedientes de reclamaciones que presentan inconvenientes se marcan automáticamente y se notifica a los adjudicatarios por correo.

Los resultados

- Millones de archivos digitalizados y almacenados en los servidores DocuShare® de OESC.
- Eliminación completa de los archivos en papel.
- Procesamiento más rápido y eficiente de las solicitudes.
- Flujo de trabajo automático de emisión de reclamaciones, lo que permite a los adjudicatarios recibir y procesar las reclamaciones con mayor rapidez.
- Se pasó de necesitar 50 archivadores de 4 cajones a solo uno.
- En general, se produjo un salto en la productividad de entre el 20 % y el 35 %.

El ecosistema de Xerox: Conectar, comunicar, transformar

Adoptamos un enfoque integral para mejorar el proceso del ciudadano de principio a fin. Nuestro ecosistema tecnológico se basa en cuatro funciones principales para permitir el desarrollo de un lugar de trabajo seguro, conectado, con capacidad de respuesta y escalable; todo esto gracias a nuestra infraestructura de nube segura.



Xerox® Managed Print Services

Utilizamos tecnologías y software integrales de seguridad, análisis, digitalización y de la nube para poder ofrecer una experiencia de trabajo libre de problemas en plataformas basadas en papel y digitales.

Servicios Xerox® de captación y contenido

Los Servicios Xerox® de captación y contenido incorporan automáticamente los datos multicanal para alimentar los procesos posteriores, lo que facilita la captura, la digitalización, el archivo y el acceso a los documentos en papel y digitales de forma rápida y eficaz.

Servicios Xerox® de cuentas por pagar

Transforme la forma de gestionar las cuentas por pagar y cobrar. Los servicios Xerox® cuentas por pagar constituyen un paquete de funciones elaborado a medida para simplificar el trabajo de gestión desde el tratamiento automatizado hasta la gestión completa de facturas electrónicas.

Servicios Xerox® de plataforma digital e impresión en la nube (Xerox® Digital Hub & Cloud Print Services)

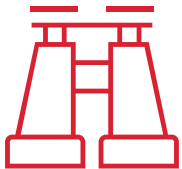
Los servicios de Xerox® de plataforma digital e impresión en la nube ofrecen una forma rápida y rentable para diseñar, producir y suministrar una amplia variedad materiales digitales e impresos a petición a través de una tienda en la web.

Servicios Xerox® de campañas bajo demanda

Los servicios Xerox® de campañas bajo demanda facilitan la creación, gestión e implementación de campañas con resultados comprobados.

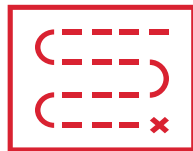
La transformación digital es un proceso constante. Nuestra estrategia compuesta por cuatro fases le permite llegar a donde necesita estar hoy y garantiza un progreso continuo de cara al futuro.

ENFOQUE DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE XEROX®



DESCUBRIMIENTO

- Comprenda los retos provenientes de influencias internas y externas que puedan estar generando obstáculos en el cambio
- Determine la situación actual, explore los procesos, la estructura y los canales, y escuche a los ciudadanos



ANÁLISIS Y TRAZADO

- Cree el esquema de la travesía del ciudadano, determine las oportunidades para escalar, optimizar y transformar



DISEÑO

- Desarrolle soluciones para innovar el modo de trabajar del personal con procesos y tecnología
- Planifique el cambio a nivel individual en toda la organización



IMPLEMENTACIÓN Y OPTIMIZACIÓN

- Implante el modelo de funcionamiento deseado y el programa de implicación de empleados
- Repase la solución para una mayor mejora y escalabilidad

La administración pública a la carta está al alcance de su mano.

Permítanos poner a trabajar nuestra tecnología y experiencia en el sector para ayudarlo a reducir la cantidad de tareas que tienen sus empleados, mejorar los servicios al ciudadano, reducir los costes de los contribuyentes y promover experiencias más positivas.

Para obtener más información, visite xerox.es/serviciosparaadministracionpublica.