

Servicios para el gobierno

Crear una mejor experiencia del ciudadano con el gobierno bajo demanda



Los ciudadanos son expertos en tecnología. Y esperan que el gobierno también lo sea.

Quieren experiencias personalizadas, acceso instantáneo a su información, comunicaciones relevantes y asistencia ofrecidas de la manera que prefieran. Sin embargo, el ecosistema gubernamental es complicado, compartimentado y confuso. Los recursos deben extenderse. Los procesos son lentos. Y en muchos casos, la tecnología que se supone debería facilitar el proceso, lo entorpece.

IDEAMOS UNA NUEVA Y MEJORADA MANERA PARA SATISFACER A LOS CIUDADANOS DE LA ERA MODERNA

Todo comienza con una extensa visión del recorrido de los ciudadanos. Identificamos los procesos que podrían racionalizarse y cómo hacerlos más seguros, para que los empleados del gobierno puedan centrarse en lo más importante: brindar servicios a los ciudadanos.

SERVICIOS PARA EL GOBIERNO TRANSFORMA TODAS LAS ETAPAS PRINCIPALES DEL RECORRIDO DE LAS COMUNICACIONES DEL CIUDADANO:

INTERACTUAR

- Permite un acercamiento omnicanal para llegar a una gran audiencia.
- Transmite el mensaje adecuado en el canal correcto y en el momento oportuno para dar a conocer los servicios y beneficios disponibles y mucho más.

SERVIR

- Promueve la "autogestión" y la optimización de los servicios para reducir el tiempo y el costo de estos.
- Evita las fallas en los beneficios o servicios al brindar al ciudadano información de forma transparente y personalizada en formato físico o digital.

SATISFACER

- Proporciona información personal y mejora los servicios de los ciudadanos al identificar una conducta de compromiso mediante el aprendizaje automático y el análisis.
- Obtiene información sobre las necesidades de los ciudadanos mediante el aprendizaje automático y capta y entrega documentos importantes de forma segura con Digital Vault.

Un mundo en constante actividad exige la eficiencia del gobierno bajo demanda. Nuestro conjunto de servicios aprovecha la tecnología de vanguardia para empoderar a su personal y crear una experiencia uniforme y mejorada para los ciudadanos.



El 67 % de las personas prefieren acceder a los servicios del gobierno en línea en lugar de llamar por teléfono o asistir en persona.

Fuente: Estudio de GovTech en colaboración con Xerox



El 50 % de los ciudadanos confiaría más en las agencias del gobierno si comunicaran más sobre cómo las innovaciones específicas mejoran las vidas de las personas.

Fuente: Accenture.com

Una conversación personalizada diseñada para mejorar la satisfacción y reducir los costos.

La experiencia de los ciudadanos es todo. Y todo lo que hace genera un impacto en esa experiencia. Servicios para el gobierno puede ayudarlo a garantizar que sus procesos estén sincronizados con las necesidades de sus ciudadanos para interactuar de forma sistemática, atractiva, personalizada y positiva en todos los canales, puntos de contacto e interacción.



INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

Nuestros servicios y plataformas garantizan que el mensaje adecuado se transmita a través del canal correcto en el momento adecuado. La capacidad de dirigir las conversaciones en los canales que los ciudadanos prefieren impulsa el compromiso de los ciudadanos, mejora los índices de respuesta y construye la confianza a largo plazo. Mantenga a los ciudadanos empoderados, comprometidos e informados mediante el envío automático de recordatorios personalizados, actualizaciones e información sobre la disponibilidad de servicios.

COMUNICACIONES DEL CIUDADANO/ EMPRESA

Hacemos que la comunicación sea sencilla y personalizable. Independientemente de si los ciudadanos reciben información sobre eventos, recordatorios de citas o actualizaciones de entregas, cualquiera de estos servicios puede prestarse de forma física o digital en el canal de su elección.

ESTUDIO DE CASO

Ayudamos a una agencia gubernamental de Europa a dar a conocer los beneficios al brindarle información clara y de gran valor a los ciudadanos.

Reducimos la complejidad y el volumen de la información sobre beneficios a los ciudadanos con el diseño inteligente de documentos. Esto dio como resultado lo siguiente:

- Se desarrollaron tres servicios independientes de procesamiento y escaneo de correo para aumentar la eficiencia.
- Se redujo el número de comunicaciones de los ciudadanos al tiempo que se aumentó el impacto generado por cada comunicación.
- Se generaron beneficios de costos superiores al 19 % del gasto anual en comunicaciones, lo que se tradujo a más de 1,5 millones de libras en términos de ahorro.

Acceso más rápido a la información con menos fricción.

El gobierno no admite las ineficiencias, las redundancias ni las barreras. La automatización, las herramientas de flujo de trabajo y la tecnología pueden mejorar la productividad y la prestación de servicios. Nuestros servicios están diseñados para liberar sus recursos y centrarse en sus electores.



PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES ENTRANTES

Facilite el proceso de “autogestión” mediante un proceso simplificado de recolección de información, extracción de datos y validación, seguida de una integración optimizada de la automatización del flujo de trabajo en el procedimiento administrativo.

CREACIÓN DE PAQUETES DE BIENVENIDA

Cree su propio paquete de bienvenida personalizado a través del canal físico o digital que elija, con toda la información necesaria para conocer el servicio solicitado o el evento que se ha producido. Esto incluye procesos como el registro de nuevos nacimientos, el registro de nuevas empresas o una solicitud de servicios de adultos o de niños.

COMUNICACIONES TRANSACCIONALES INTELIGENTES

Agilice las comunicaciones a través de un enfoque omnicanal hacia mensajes transaccionales, con mensajes promocionales personalizados opcionales.

ADMINISTRACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DEL CIUDADANO

Mantenga las comunicaciones organizadas y bajo control con la Administración de la correspondencia del ciudadano. Este servicio centraliza la captura y la entrega de mensajes físicos o digitales y brinda una experiencia de calidad uniforme en todas las interacciones con los clientes.

RECURSOS HUMANOS

Agilice la oficina con tecnología de automatización. Los procesos que comprenden desde la contratación de empleados hasta la documentación y los procedimientos administrativos se pueden automatizar para reducir el tiempo y los gastos.

ESTUDIO DE CASO

Ayudamos al consejo municipal de un condado del Reino Unido a mejorar la calidad de vida de sus residentes durante la pandemia.

El personal necesitaba una forma de enviar rápidamente información crítica a los ciudadanos y responder a las solicitudes de asistencia de forma segura. En menos de 10 días, brindamos una solución para procesar los correos entrantes y equipar al personal que trabaja en casa. Esto tuvo como consecuencia lo siguiente:

- Tiempos de respuesta más rápidos porque las comunicaciones entrantes de los ciudadanos se ponían automáticamente a disposición en línea al personal.
- Servicio ininterrumpido e impresión y salida digital garantizada.
- Accesibilidad, seguridad y cumplimiento mejorados de las comunicaciones internas y externas.

Integre todo para sus ciudadanos y sus equipos.

Servicios para el gobierno se integra a los sistemas existentes para transformar los procesos administrativos intensivos en procesos digitales rápidos, simplificados, adecuados y seguros.



GESTIÓN DE REGISTROS

Cree un archivo digital para que todos los registros de ciudadanos actuales y futuros se almacenen en una ubicación segura. Esto mejora el tiempo de respuesta a las solicitudes, garantiza el cumplimiento automático de la legislación y reduce los costos.

Al preguntar qué pueden hacer los gobiernos para mejorar los servicios digitales, la respuesta principal fue proteger los datos de los ciudadanos. El 70 % de los ciudadanos expresó que la seguridad de los datos es muy importante.

Fuente: Estudio de GovTech en colaboración con Xerox

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Proporcione una percepción personalizada y sugiera las siguientes acciones con mayor exactitud al integrar el aprendizaje automático en las interacciones y servicios de los ciudadanos.

COMUNICADOS DE MARKETING

Administre de forma segura todas las comunicaciones impresas o digitales con gestión de contenido y control tipo. Esto garantiza su cumplimiento legal y la uniformidad, todo ello ubicado donde se necesita.

ESTUDIO DE CASO

Ayudamos a un Ministerio de Salud Pública a hacer la transición del trabajo en papel a procesos digitales seguros y que ahorran tiempo.

Hemos digitalizado y almacenado todos los archivos de casos para agilizar las búsquedas y mejorar la protección. Con un flujo de trabajo simplificado, los trabajadores de casos pudieron tomar el control sobre grandes cantidades de documentos, lo que dio como resultado:

- Una reducción del 90 % en el tiempo de procesamiento de los casos, por lo que los solicitantes de programas podían recibir la asistencia que necesitaban antes.
- Un ahorro de costos con el 80 % de trabajo del personal ahorrado al mes.
- Una mejor protección de la información delicada de los ciudadanos, con 3 millones de documentos almacenados de forma segura.

Procesamiento de solicitudes de forma fácil y digital para la Comisión de seguridad del empleo de Oklahoma.

“El equipo de Xerox DocuShare nos permite entrar en el siglo XXI. Nos ayuda a cumplir con los indicadores de rendimiento, lo que favorece nuestra financiación, y nos permite servir mejor a nuestros clientes. Ha cambiado la forma en que hacemos negocios”.

– Jerry Petcol, Director de la División de seguros de desempleo, Comisión de seguridad del empleo de Oklahoma



ACERCA DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD DEL EMPLEO DE OKLAHOMA

La Comisión de seguridad del empleo de Oklahoma (OESC, por sus siglas en inglés) se esfuerza en proporcionar la seguridad del empleo y promocionar el bienestar económico en Oklahoma. Poseen una oficina en el complejo de la capital, dos grandes centros de atención telefónica, 29 oficinas locales y 450 miembros del personal que están completamente dedicados a satisfacer las necesidades de los empresarios y los residentes.

RESUMEN DEL ESTUDIO DE CASO

El reto

- Procesar cientos de reclamaciones de seguros de desempleo a diario.
- Los documentos estaban almacenados en varias ubicaciones sin realizar ningún proceso de seguimiento.
- Los registros mal ubicados y mal archivados hicieron que el procesamiento de las reclamaciones fuera una pesadilla logística.
- El espacio de almacenamiento era escaso.
- El desplazamiento entre las oficinas requería la posibilidad de acceder a los archivos de forma remota.

La solución

- Se proporcionó una solución integral capaz de digitalizar, almacenar y procesar millones de archivos.
- La plataforma de administración de contenidos Xerox® DocuShare® Content hizo una copia de seguridad de los archivos en papel y se convirtió en el sistema de archivado de solicitudes.
- Los solicitantes envían sus solicitudes iniciales en línea y se envía automáticamente un aviso al empresario.
- Los archivos de reclamación de problemas se marcan automáticamente y se notifican a los adjudicadores por correo electrónico.

Los resultados

- Millones de archivos digitalizados y almacenados dentro de los servidores de OESC de DocuShare®.
- Eliminación completa de los archivos en papel.
- Procesamiento de reclamaciones más rápido y eficiente.
- Flujo de trabajo de emisión de reclamaciones automatizada, lo cual permite a los adjudicadores recibir y procesar las reclamaciones más rápido.
- Se pudo reducir 50 gabinetes de archivo de 4 cajones a solo uno.
- En general, se logró un salto de productividad del 20 % al 35 %.

El ecosistema de Xerox: Conectar, comunicar, transformar

Adoptamos un enfoque holístico para mejorar el trayecto de los ciudadanos de principio a fin. Nuestro ecosistema tecnológico se basa en cuatro capacidades principales para ofrecer un entorno de trabajo seguro, conectado, receptivo y escalable, todo ello habilitado por nuestra infraestructura en la nube segura.



Xerox® Managed Print Services

Utilizamos tecnologías y software integrales de seguridad, análisis, digitalización y tecnología en la nube para ofrecer una experiencia de trabajo más fluida en todas las plataformas digitales y en papel.



Servicios Xerox® de captura y contenido

Los servicios Xerox® de captura y contenido incorporan automáticamente los datos multicanal a los procesos de impresión en sentido descendente, lo cual facilita la captura, la digitalización, el archivo y el acceso a documentos digitales y en papel de forma rápida y eficiente.



Servicios Xerox® de cuentas a pagar

Revolucione la forma de gestionar cuentas por pagar y por cobrar. Los servicios Xerox® de cuentas a pagar es un paquete de funciones que se adapta para simplificar las operaciones administrativas, desde el procesamiento automatizado hasta la gestión completa de facturas electrónicas.



Servicios Xerox® de centro digital e impresión desde la nube

Los servicios Xerox® de centro digital e impresión desde la nube ofrecen una forma rápida y rentable de diseñar, producir y brindar una variedad de materiales impresos y digitales a demanda a través de una vidriera en línea.



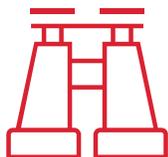
Servicios Xerox® de campañas bajo demanda

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



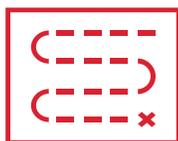
La transformación digital es un proceso continuo.
Nuestro método de cuatro etapas lo posiciona donde necesita estar hoy y le garantiza un progreso continuo mañana.

MÉTODO DE ENTREGA DEL SERVICIO XEROX®



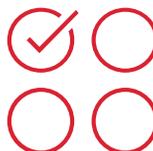
DESCUBRIMIENTO

- Comprender los retos de las influencias internas y externas que pueden estar inhibiendo el cambio
- Determinar el estado actual, explorar el proceso, la estructura y los canales y escuchar a los ciudadanos



ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN

- Planear el recorrido del ciudadano, establecer las oportunidades para escalar, optimizar y transformar



DISEÑO

- Desarrollar soluciones que innoven la forma en que las personas trabajan con los procesos y la tecnología
- Planear cambios a nivel individual en toda la organización



IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR

- Implementar el modelo operativo buscado y el programa de participación del empleado
- Revisar las soluciones en busca de más mejoras y escalabilidad

El Gobierno bajo demanda al alcance de su mano.

Permítanos poner a trabajar nuestra experiencia en el sector y nuestra idoneidad en tecnología para liberar a sus empleados, mejorar los servicios para los ciudadanos, reducir los costos de los contribuyentes e impulsar experiencias más positivas.

Encuentre más información en xerox.com/serviciosparagobierno.