



# ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ayuda a las administraciones públicas a transformar la prestación de servicios con soluciones eficaces centradas en los ciudadanos

*El sector privado ha revolucionado el servicio al cliente durante los últimos cinco años. Los clientes ahora tienen acceso a amplias capacidades de servicio al cliente cuando y como lo desean, incluidos sitios Web de autoservicio, sesiones de chat en Web y centros de contacto permanentes. Estas mejoras en el sector privado han despertado las expectativas de las personas y las organizaciones cuando interactúan con las administraciones públicas. Los ciudadanos esperan opciones de autoservicio más personalizados, integrados y cómodos para interactuar con las administraciones públicas a través de los canales que elijan y en cualquier momento. Al mismo tiempo, las administraciones públicas se enfrentan con la necesidad de ofrecer cada vez más con menos, cumplir con regulaciones complejas y trabajar de forma más eficaz.*

*Los procesos administrativos obsoletos y las infraestructuras tecnológicas antiguas y no integradas han dificultado los esfuerzos de las administraciones públicas en mejorar el servicio y aumentar la eficacia. La mayoría de procedimientos fueron diseñados para ayudar a los administradores a realizar funciones determinadas en vez de ayudar a los ciudadanos, empresas y funcionarios a resolver lo que era importante para ellos.*

*Cada vez más, las administraciones públicas aprovechan las iniciativas de las empresas del sector privado usando soluciones de gestión de relaciones con clientes para ofrecer mejor servicio y aumentar la eficacia operativa.*

## **Herramientas que pueden ayudar a gestionar la administración pública**

Las operaciones de la administración pública generalmente se definen por dos temas: las finanzas y la gestión de casos. El foco continuo en el gobierno y en la responsabilidad sirve como motivación para integrar las funciones financieras y de gestión de casos y aumentar la eficacia.

La tendencia creciente en las administraciones públicas es reunir las operaciones internas y los servicios a los ciudadanos integrando la gestión de relaciones con clientes y las funciones de "back office" como la gestión financiera, de la cadena de suministro o de recursos humanos.

Microsoft Dynamics™ CRM es más que un producto; es una forma para que las administraciones públicas cumplan con su misión con una solución de gestión de relaciones con clientes completa que proporcione las herramientas que necesitan para crear y mantener fácilmente una imagen clara de las necesidades de los ciudadanos dentro y a través de las agencias, desde el primer contacto hasta el cumplimiento del servicio. Creada para optimizar la eficacia con correspondencia y cobertura, centros de llamadas y procesos de gestión de casos, Microsoft Dynamics CRM puede ayudar a las administraciones públicas de todos los tamaños (desde local a nacional) a ofrecer los mayores niveles de servicios a los ciudadanos y lograr nuevos niveles de eficiencia.

Independientemente de si se usa en un entorno autónomo o integrado con una solución financiera, de cadena de suministro o de recursos humanos de Microsoft Dynamics, proporciona una plataforma sobre la que las administraciones públicas pueden ayudar a optimizar sus procesos de interacción e integrar completamente la información de diferentes orígenes para que "tratar con la administración pública" sea una tarea cada vez más fácil y mucho más productiva.



## Ofrezca servicios esmerados, accesibles y personalizados

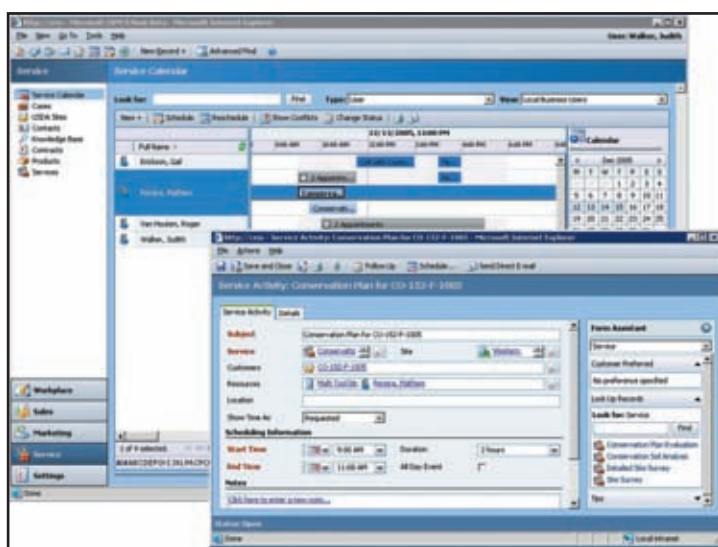
Los ciudadanos interactúan con las administraciones públicas diariamente para obtener permisos, solicitar y registrarse para servicios, formular reclamaciones y solicitar reparaciones.

Las empresas interactúan con las administraciones públicas para obtener licencias, garantizar permisos, comprender y asegurarse de que cumplen con las normas y buscar ayuda sobre la legislación laboral. Los miembros de las comunidades y asociaciones buscan información y ayuda en las administraciones públicas. Los estudiantes buscan ayuda y recursos disponibles para continuar con su educación. Los funcionarios públicos buscan servir mejor a todas las partes implicadas con recursos limitados.

Microsoft Dynamics CRM permite a las administraciones públicas comprender y responder a las grandes y diversas necesidades de los diferentes grupos anteriores y asegurarse perfectamente de que cumplen sus cometidos.

- **Las herramientas de Gestión de centros de llamadas**

proporcionan a los funcionarios un acceso rápido y fiable a las herramientas y a la información crítica que necesitan para tratar las solicitudes de las personas que llaman. Los ciudadanos tienen un punto de contacto con su ciudad o región y el sistema genera un rastro de auditoría que ayuda a aumentar la capacidad de respuesta y permite el análisis de la prestación del servicio, la rapidez y los costes.



- **Los procesos de licencias y permisos optimizados** benefician a los ciudadanos y a las empresas al reducir el papeleo y las visitas a varios departamentos al garantizar todas las aprobaciones necesarias. Las agencias tributarias también pueden aprovecharse al aumentar el cumplimiento de las normas.
- **Los sistemas de gestión de reclamaciones mejorados** facilitan a los directores de departamentos identificar qué genera las mayores quejas para que se pueda llevar a cabo una rápida acción e introducir mejoras.
- **Los informes de incidentes de auto servicio** permiten a los ciudadanos registrar y realizar el seguimiento de solicitudes de reparaciones y otros servicios fácilmente.
- **Los múltiples canales para interactuar** con las administraciones públicas proporcionan a los ciudadanos, empresas, estudiantes, comunidades, agencias y funcionarios más opciones y mayor control. Las solicitudes de entrada recopiladas a través de varios canales se siguen fácilmente hasta la resolución que, con frecuencia, implica a muchos departamentos y proveedores de servicios, lo que aumenta la seguridad de que las solicitudes se gestionarán de forma eficaz.
- **Las herramientas de gestión de casos y contratos** ayudan a garantizar que los casos se asignan eficazmente a los trabajadores que son más capaces de responderlos. La resolución de casos y los procesos de evaluación se pueden optimizar mediante el almacenamiento de formularios electrónico, historial del solicitante, acción anterior de la agencia, etc...

*Un calendario de servicio proporciona una vista integrada de las actividades programadas de los empleados, citas existentes, posibles conflictos de programación y recursos disponibles. Esto permite una programación eficaz de nuevas actividades de servicio, como el servicio de campo, inspecciones, visitas de los trabajadores y entrevistas de investigación.*

# SERVICIO

## *Alinear mejor recursos y necesidades para mejorar la eficacia*

Para moverse a unos modelos más eficientes y centrados en el ciudadano, las administraciones públicas necesitan colaborar internamente y entre los departamentos para ofrecer servicios y compartir información y recursos a través de los múltiples canales de entrega y niveles de gobierno. El proceso centralizado de solicitudes dentro de Microsoft Dynamics CRM proporciona a las agencias una vista más completa de las necesidades de los ciudadanos. Los programas y procesos que ralentizan el tiempo de respuesta o aportan un valor limitado pueden identificarse y mejorarse con más facilidad. Los recursos pueden estar mejor alineados con las necesidades de los ciudadanos para hacer que la información y los servicios más valiosos estén disponibles rápidamente.

- **Las herramientas de inspección de campo** permiten un fácil acceso a los datos para ser recopilados, reunidos, organizados y sincronizados a través de otras plataformas de la organización. Se puede realizar el seguimiento de todo: desde la información de licencias y uso a informes de inspectores e infracciones.
- **Las campañas de contratación, turismo y cobertura** pueden ayudar a las administraciones públicas a hacer prosperar el desarrollo económico de su ciudad, región o país mediante una gestión, distribución y seguimiento más eficaz de las comunicaciones. Se pueden recortar los costes de las comunicaciones de cobertura, mientras que se puede mejorar la eficacia mediante campañas de uso compartido de información de más calidad.

- **Los procesos empresariales automatizados y optimizados** pueden ayudar a mejorar la productividad del equipo, reducir los costes laborales y liberar tiempo para otras tareas de la administración pública.
- **La gestión de rendimiento y cumplimiento** puede ayudar a mejorar la toma de decisiones ofreciendo a los directores una vista en tiempo real de los análisis y los indicadores de rendimiento claves bajo su responsabilidad.
- **El seguimiento de respuestas y emergencias** puede ayudar a la administración pública a responder de forma más rápida y eficaz a amenazas y emergencias usando una gestión de casos y análisis avanzada.
- **El seguimiento del uso y la calidad de los servicios de la administración pública** puede ayudar a aumentar la transparencia de las administraciones públicas en cómo se invierten los fondos públicos.
- **Los informes centralizados** pueden ayudar a los directores de departamentos a estudiar el número, el tipo y la periodicidad de las solicitudes para medir el rendimiento, anticipar la carga de trabajo y ajustar las prioridades presupuestarias. Las soluciones se pueden implementar para satisfacer las solicitudes más frecuentes de forma más eficaz y las agencias pueden empezar a personalizar la información para cumplir mejor las necesidades de los ciudadanos.



## Trabaja como tú lo haces

Microsoft Dynamics CRM se integra directamente en Microsoft® Outlook® y otras aplicaciones de Microsoft® Office incluidas Microsoft® Office Word, Excel® SharePoint®, y PowerPoint®, lo que permite a su equipo trabajar dentro del familiar y cómo entorno de Outlook. El resultado es que todos los funcionarios pueden empezar a usar rápidamente Microsoft Dynamics CRM para gestionar relaciones, prestar servicio a los ciudadanos y crear procesos de flujo de trabajo normalizados y coherentes. Con Microsoft Dynamics CRM, los funcionarios pueden:

- Manejar las tareas de administración de ciudadanos como enviar y gestionar el correo electrónico, guardar los contactos y administrar su agenda de citas sin salir de Outlook.
- Tener acceso a información cuando no están en la oficina mediante la sincronización de datos y la funcionalidad de movilidad que pueden permitir al personal aprovecharse de las herramientas y la información que necesitan a través de Microsoft Dynamics CRM Mobile.\*

\*La conectividad y la sincronización pueden requerir que adquiera productos inalámbricos y servicios por separado.

## Trabaja como tu administración pública lo hace

Cada administración local, autonómica o nacional tiene sus propios procesos, sus propios propósitos y su propia manera de afrontar problemas. Microsoft Dynamics CRM es una solución flexible que se puede adaptar rápidamente a las necesidades actuales de su organización a la vez que proporciona una plataforma flexible y escalable para gestionar mejor sus relaciones con los ciudadanos. Con Microsoft Dynamics CRM, puede:

- Cumplir con los requisitos de la administración adaptando Microsoft Dynamics CRM para que coincida con sus propósitos específicos. Las intuitivas herramientas de diseño basadas en Web facilitan la modificación de los formularios, los campos de datos y las relaciones de la aplicación.
- Optimice los procesos automatizando aquellos que permitan a su administración pública transformar tareas repetitivas en flujos de trabajo eficaces y automatizados.
- Conecte aplicaciones e información utilizando servicios Web para crear vínculos perfectos entre sistemas y plataformas. Controle el flujo de información interdepartamental e intradepartamental y las perspectivas de cobertura de los ciudadanos.
- Mida el éxito de sus programas con eficaces herramientas de seguimiento y análisis que generan indicadores clave de rendimiento y análisis gráficos.



## *Trabaja como debería la tecnología*

La competencia en las prioridades de TI han dejado a muchas agencias frente al problema de la integración de diversas, y con frecuencia, antiguas aplicaciones incompatibles. Microsoft Dynamics CRM se ha diseñado para permitir la normalización y consolidación de información independientemente de dónde se han creado o almacenado.

Desde las instalaciones o actualizaciones hasta el rendimiento sólido, la administración y el desarrollo optimizado y la seguridad mejorada, Microsoft Dynamics CRM proporciona capacidades que minimizarán los costes administrativos y operativos y aumentarán la productividad de los usuarios. Diseñada para proporcionar una plataforma muy ampliable, Microsoft Dynamics CRM puede personalizarse fácilmente para cubrir los requisitos y procesos específicos de su organización. Con Microsoft Dynamics CRM, puede:

- Ayudar a proteger la seguridad de la información con una plataforma diseñada para mantener sus datos administrativos más seguros y confidenciales.
- Empezar a trabajar rápidamente con procesos de instalación optimizados y herramientas mejoradas de resolución de problemas y diagnósticos que reducen significativamente el tiempo de configuración.
- Buscar rápidamente grandes cantidades de información con consultas y vistas de datos optimizadas.
- Aumentar la disponibilidad del sistema con la tolerancia a fallos y la protección de redundancia. Implemente Microsoft CRM en entornos de servidor de correo electrónico, base de datos y Web agrupados.
- Supervisar la calidad de su entorno de CRM con herramientas de notificación y administración centralizada.
- Instalar Microsoft Dynamics CRM automáticamente con o sin un almacén de datos local. El cliente Web proporciona una completa experiencia de CRM con todas las capacidades de la aplicación.

# EFICACIA



El mundo de trabajo de la administración pública está cambiando. La administración busca formas de cobertura más amplias y flexibles para prestar servicio a sus ciudadanos. Al mismo tiempo, se encuentran con sus propias dificultades de infraestructuras con tecnología antigua que cuestionan sus capacidades de transformar sus operaciones. Las administraciones públicas deben considerar nuevos procesos y sistemas para transformar la administración y pueden hacerlo implementando soluciones tecnológicas asequibles e innovadoras que les ayuden a gestionar los importantes cambios que vendrán en el futuro.

Microsoft ha demostrado experiencia en ayudar a las administraciones públicas a crear soluciones integradas muy seguras y fiables que no sólo aprovechan las inversiones existentes en infraestructuras si no que también se adaptan a las demandas futuras.

La transformación a través de la tecnología requiere una colaboración y planificación cuidadosa entre las partes implicadas y a través y entre las administraciones públicas. Microsoft y su ecosistema de partners estratégicos pueden ayudar a las administraciones a evaluar sus necesidades funcionales para establecer un plan de desarrollo y un correcto uso de soluciones para los ciudadanos integradas y fiables.

Para obtener más información acerca de Microsoft Dynamics CRM y las soluciones de Microsoft Dynamics que pueden ayudar a su administración pública a funcionar de forma más eficaz y proporcionar un mejor servicio a los ciudadanos, visite [www.microsoft.es/crm](http://www.microsoft.es/crm).



## **Microsoft**

© 2006 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos. Este documento sólo tiene fines informativos. ESTE RESUMEN NO ES UNA GARANTÍA, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA DE MICROSOFT. Microsoft, Excel, Microsoft Dynamics, el logotipo de Microsoft Dynamics, Outlook y PowerPoint son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Microsoft Dynamics es una línea de soluciones de gestión empresarial integrada y adaptable que le permiten a usted y a su personal tomar decisiones empresariales con garantías. Microsoft Dynamics trabaja como el familiar software de Microsoft como Microsoft Office, que implica un menor tiempo formación del personal, para que puedan ponerse en marcha y trabajar rápidamente y centrarse en lo que es más importante. Creado para trabajar con tecnologías de Microsoft, trabaja fácilmente con los sistemas que su empresa ya ha implementado. Al automatizar y optimizar los procesos financieros, de relaciones con clientes y de la cadena de suministro, Microsoft Dynamics reúne al personal, los procesos y las tecnologías, lo que ayuda a aumentar la productividad y eficacia de su negocio y contribuye en el éxito del negocio.

Teléfono de atención al cliente: 902 197 198  
<http://www.microsoft.es/crm>