



Presence Suite para **Gobierno**

En el actual marco económico, las administraciones públicas tienen un gran reto: cumplir las expectativas del público ahorrando costes y mejorando la productividad. Enghouse Interactive pone a disposición de los organismos públicos una solución diseñada para ayudar eficazmente al sector estatal a ofrecer un mejor servicio al ciudadano, al tiempo que aseguran el cumplimiento de los presupuestos ahorrando costes a corto, medio y largo plazo. **Presence para Gobierno** es una solución que cubre todas las necesidades funcionales de las administraciones públicas ajustándose a los requisitos más exigentes de atención al ciudadano.

Comunicación más fluida con los ciudadanos

El mundo 2.0 ha revolucionado la administración. Hoy en día muchos trámites se pueden agilizar a través de medios telemáticos, facilitando de este modo el camino de los trámites administrativos a los ciudadanos y haciendo de las empresas estatales instituciones más productivas y con mejores ratios de calidad percibida.

Con **Presence Messaging** y **Presence Internet** se abre el acceso a la comunicación vía e-mail, chat o SMS de forma totalmente orquestada con la atención telefónica. Además la capacidad de integración de todas las

soluciones de Enghouse Interactive con aplicaciones como Bases de Datos, CRMs o aplicaciones específicas de la administración permite una gestión más eficiente y de mejor calidad hacia el ciudadano. **Presence Social Media** ofrece la posibilidad de una atención directa y personalizada a través de Redes Sociales, gracias a la cual las administraciones pueden llegar a muchos con poco esfuerzo y generar un sentimiento de cercanía y modernidad entre los usuarios.

Ventajas de Presence Suite para Gobierno

- Acceso y disponibilidad 24x7
- Opciones de autoservicio para mensajes públicos y respuestas en emergencias
- Gestión del rendimiento – justificación de costes
- Tecnología ecológica
- Reducción de las llamadas atendidas por gestores mediante una mejor gestión de los contactos
- Incremento del número de canales de atención (e-mail, SMS, Internet, Redes Sociales...)

Algunos clientes que han confiado en Presence Suite para Gobierno:

SERMAS

(Servicio Madrileño de Salud)

SEM

(Sistema d'Emergències Mèdiques Generalitat de Catalunya)

112 Castilla – La Mancha

Incrementos de productividad

Enghouse Interactive combina perfectamente llamadas de autoservicio con asistencia personal de agentes. **Presence Inbound** junto con **Presence Inteligente Routing** permiten el filtro de todas las llamadas que entran al centro de atención al ciudadano y su inmediato desvío al agente mejor preparado para atenderle. Las administraciones podrán hacer más eficientes sus servicios incorporando

Presence IVR para que los agentes se dediquen a atender sólo aquellas llamadas que precisan asistencia personalizada. Además, mediante estas soluciones las administraciones podrán hacer encuestas y sondeos a los ciudadanos combinando canales tales como el mail, Internet e interacciones automatizada a través de la IVR.

Gestión del rendimiento

La Administración está en el punto de mira de los ciudadanos, que demandan más eficacia y eficiencia en sus gestiones. Para dar respuesta a estas demandas hace falta medir y consolidar las acciones y actividades de los centros de atención al ciudadano. **Presence Reporting** aglutina en una sola herramienta totalmente integrada con el resto de la suite **Presence Suite para Gobierno** los informes de actividad, por servicio, por agente, por

centro... Podemos conocer las horas pico y valle de los centros, los agentes que consiguen mejores ratios de productividad, qué acciones de comunicación, prevención etcétera afectan más al número de interacciones que demandan los ciudadanos para poder dimensionar de forma más eficiente los recursos del Contact Center en situaciones futuras...

Tecnología escalable

Las soluciones de Enghouse Interactive pueden alojarse en los propios centros o en la nube. Además, es una de las pocas soluciones del mercado que permiten una solución mixta, on site y hosted. Presence Suite para Gobierno está adaptada a las necesidades específicas de las administraciones públicas y es una herramienta flexible que permite crecer y decrecer en función de las necesidades.

Enghouse Interactive también entiende el importante papel de las agencias gubernamentales en la protección del medio ambiente y los incentivos para cuidarlo y fomentar un uso sostenible de los recursos. Nuestras soluciones en la nube y mixtas permiten eliminar el hardware obsoleto, lo que ayuda a reducir los residuos y recuperar los costes de inversión en menor tiempo.

Concienciación pública

En muchas ocasiones, fundaciones, patronatos o las propias instituciones estatales tiene como misión hacer campañas de concienciación ciudadana, de recogida de fondos o de información general frente a un desastre natural u otro tipo de incidencias masivas. En estos casos, soluciones como **Presence RoboDialer** pueden ser una herramienta muy útil, rápida de poner en marcha y con gran capacidad de difusión de mensajes. Con **Presence RoboDialer** es posible enviar recordatorios de citas masivas y automáticas, puede ponerse en marcha en pocos minutos un sistema de mensajes de alarma o hacer pequeños sondeos a los ciudadanos.



Presence Suite es una solución de **Enghouse Interactive**



Para más información, visite www.enghouseinteractive.es