



Solução All-in-One para

# Governo



No panorama económico atual, as administrações públicas enfrentam um desafio importante: responder às expectativas dos cidadãos poupando nos custos e melhorando a produtividade. A Enghouse Interactive oferece aos organismos públicos uma solução concebida para ajudar eficazmente o sector público a oferecer um melhor serviço aos cidadãos, assegurando simultaneamente o cumprimento dos orçamentos, poupando custos a curto, médio e longo prazo. A **solução All-in-One para Governo** é uma solução que cobre todas as necessidades funcionais das administrações públicas ajustando-se aos requisitos mais exigentes de atendimento do cidadão.

## Comunicação mais fluida com os cidadãos

O Mundo 2.0 revolucionou a administração pública. Hoje em dia, muitos procedimentos podem ser simplificados através de meios telemáticos, facilitando assim o caminho dos procedimentos administrativos para os cidadãos e tornando as instituições das empresas estatais mais produtivas e com melhores rácios de qualidade percebida.

Além disso, a capacidade de integrar todas as soluções da Enghouse Interactive com aplicações como bases de dados, CRMs ou aplicações de administração específicas permite uma gestão mais eficiente e de melhor qualidade

para o cidadão. O módulo Social Media oferece a possibilidade de atenção direta e personalizada através das Redes Sociais, graças às quais as administrações podem chegar a muitos com pouco esforço e gerar um sentimento de proximidade e modernidade entre os usuários.

## Vantagens da Solução All-in-One para Governo

- Acesso e disponibilidade 24x7
- Opções de autoatendimento para mensagens públicas e resposta a emergências
- Gestão de desempenho - justificação de custos
- Redução do número de chamadas atendidas pelos gestores através de uma melhor gestão de contatos
- Aumento do número de canais de atendimento ao cliente (e-mail, SMS, Internet, Redes Sociais...)

## Aumento da produtividade

A Enghouse Interactive combina perfeitamente as chamadas de autoatendimento com a assistência pessoal dos agentes. O **módulo Inbound** junto com o **Roteamento Inteligente** permite a filtragem de todas as chamadas que entram no centro de atendimento ao cidadão e seu imediato encaminhamento para o agente mais bem preparado para atendê-lo. As administrações poderão tornar seus serviços mais eficientes incorporando

## Gestão de desempenho

A Administração está no centro das atenções dos cidadãos, que exigem mais eficácia e eficiência em suas gestões. Para responder a estas demandas, é necessário medir e consolidar as ações e atividades dos centros de atendimento ao cidadão. O **módulo de Reporting** aglutina em una sola herramienta totalmente integrada con el resto de la suite **Presence Suite para Gobierno** reúne em uma única ferramenta que é totalmente integrada com os restantes da solução All-in-One para Governo todos os

## Tecnologia escalável

As soluções da Enghouse Interactive podem ser hospedadas no local ou na nuvem. Além disso, é uma das poucas soluções no mercado que permitem uma solução mista, no local e hospedada. A solução All-in-One para Governo está adaptado às necessidades específicas das administrações públicas e é uma ferramenta flexível que lhe permite crescer e diminuir de acordo com as suas necessidades.

A Enghouse Interactive também compreende o importante papel das agências governamentais na proteção do ambiente e os incentivos para cuidar dele e promover uma utilização sustentável dos recursos. Nossas soluções em nuvem e mistas eliminam hardware obsoleto, ajudando a reduzir o desperdício e recuperar os custos de investimento em menos tempo.

## Alguns clientes que confiaram na Solução All-in-One para Governo:

### SERMAS

(Servicio Madrileño de Salud)

### SEM

(Sistema d'Emergències Mèdiques Generalitat de Catalunya)

### 112 Castilla – La Mancha

**Communications Portal** para que os agentes se dediquem a tratar somente as chamadas que requerem assistência personalizada. Além disso, através destas soluções, as administrações poderão realizar inquéritos e sondagens junto dos cidadãos, combinando canais como o correio, a Internet e interações automatizadas através da IVR.

relatórios de atividade, por serviço, por agente, por centro... Podemos conhecer as horas de pico e fora de pico dos centros, os agentes que atingem os melhores rácios de produtividade, que ações de comunicação, prevenção, etc. afetam o número de interações exigidas pelos cidadãos para poder dimensionar os recursos do Contact Center de forma mais eficiente em situações futuras...

## Sensibilização pública

Em muitas ocasiões, as fundações, ou as próprias instituições estatais têm a missão de levar a cabo campanhas de sensibilização dos cidadãos, campanhas de angariação de fundos ou campanhas de informação geral em face de uma catástrofe natural ou outros tipos de incidentes massivos. Nestes casos, soluções como o **RoboDialer** podem ser uma ferramenta muito útil, rápida de implementar e com grande capacidade de divulgar mensagens. Com o **RoboDialer** é possível enviar lembretes de compromissos massivos e automáticos, um sistema de mensagens de alarme pode ser acionado em poucos minutos ou fazer pequenas sondagens para os cidadãos.



Para maiores informações, visite  
[www.enghouseinteractive.es/pt](http://www.enghouseinteractive.es/pt)