netboss®
COMUNICACIONES

Netboss Comunicaciones

BPO – CONTACT CENTER: SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN MULTICANAL AL CIUDADANO

Contexto.

La existencia de herramientas tecnológicas progresivamente más accesibles y potentes, posibilita a los Administracion Publica redefinir el modo en que se relacionan con sus administrados, cumpliendo con la ley, pero además incrementando la eficiencia, la eficacia, y sobre todo, contribuyendo a avanzar hacia una sociedad más dinámica, participativa y cohesionada.

Las nuevas tecnologías constituyen una gran oportunidad: la de estar más próximos a los ciudadanos, a través de canales de información que responden a sus nuevos hábitos y permiten a la Administración dar un trato más personalizado y satisfactorio, adaptado a las particularidades y necesidades de cada usuario.

En Netboss Comunicaciones lo sabemos muy bien. No en vano llevamos más de 20 años implantando y gestionando “Servicios de información y atención multicanal al ciudadano”.

Sobre Nosotros

Netboss Comunicaciones es una compañía española fundada en el año 2.000. Estamos especializados en BPO sobre contact center de servicios de información y atención multicanal al ciudadano: analizamos y diseñamos los procesos, construimos e implantamos los servicios multicanales y gestionamos los mismos para administraciones publicas y grandes corporaciones.

También diseñamos y construimos aplicaciones informáticas para facilitar el día a día al ciudadano y a la administración publica y grandes corporaciones. Disponemos de dos plataformas propias: kairos365, que es una plataforma de agendamiento y cita previa multicanal; y kairos365FSM, que es una plataforma de Field Service Management.

Estamos certificados en

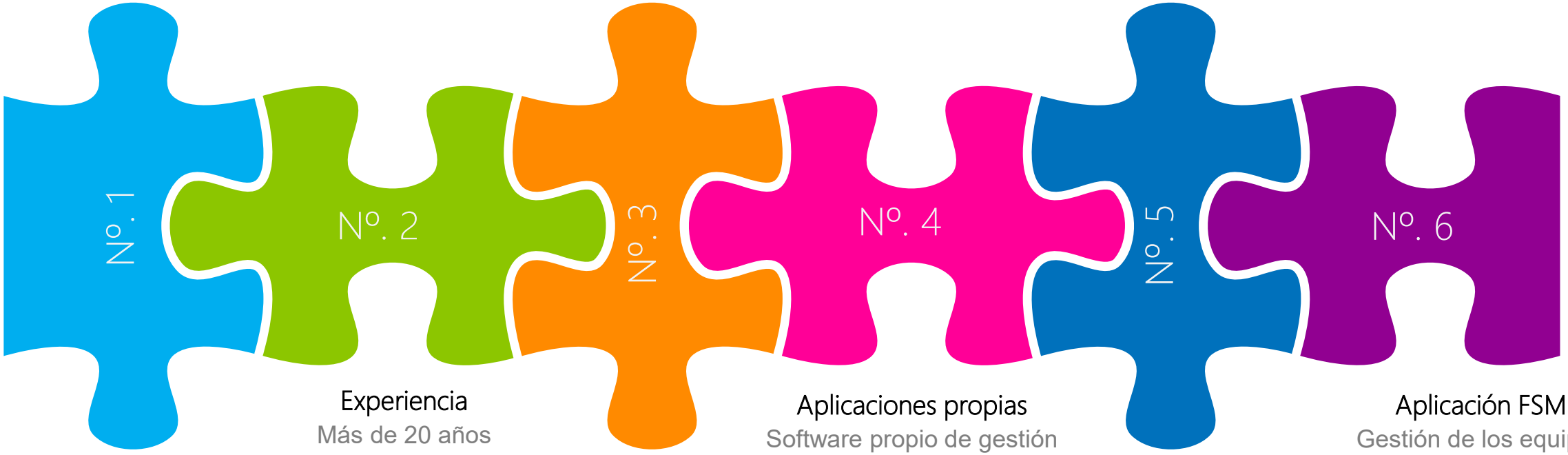
DISEÑAMOS SERVICIOS.
DESARROLLAMOS SOLUCIONES.
GESTIONAMOS CLIENTES.

Somos una compañía especializada en la implantación y gestión de todo tipo de servicios BPO sobre Contact Center.

TECNOLOGIA

Nuestro objetivo... ayudar a nuestros clientes a satisfacer sus necesidades

Nuestra **cadena de valor** en la gestión de **servicios** Multicanal al ciudadano



Procesos y Procedimientos
Disponemos de todos los procesos y procedimientos para el despliegue de servicios en la Administración

Experiencia
Más de 20 años

Contact Center
Plataforma propia en Cantabria y especializada en servicios de información y atención al ciudadano / 010

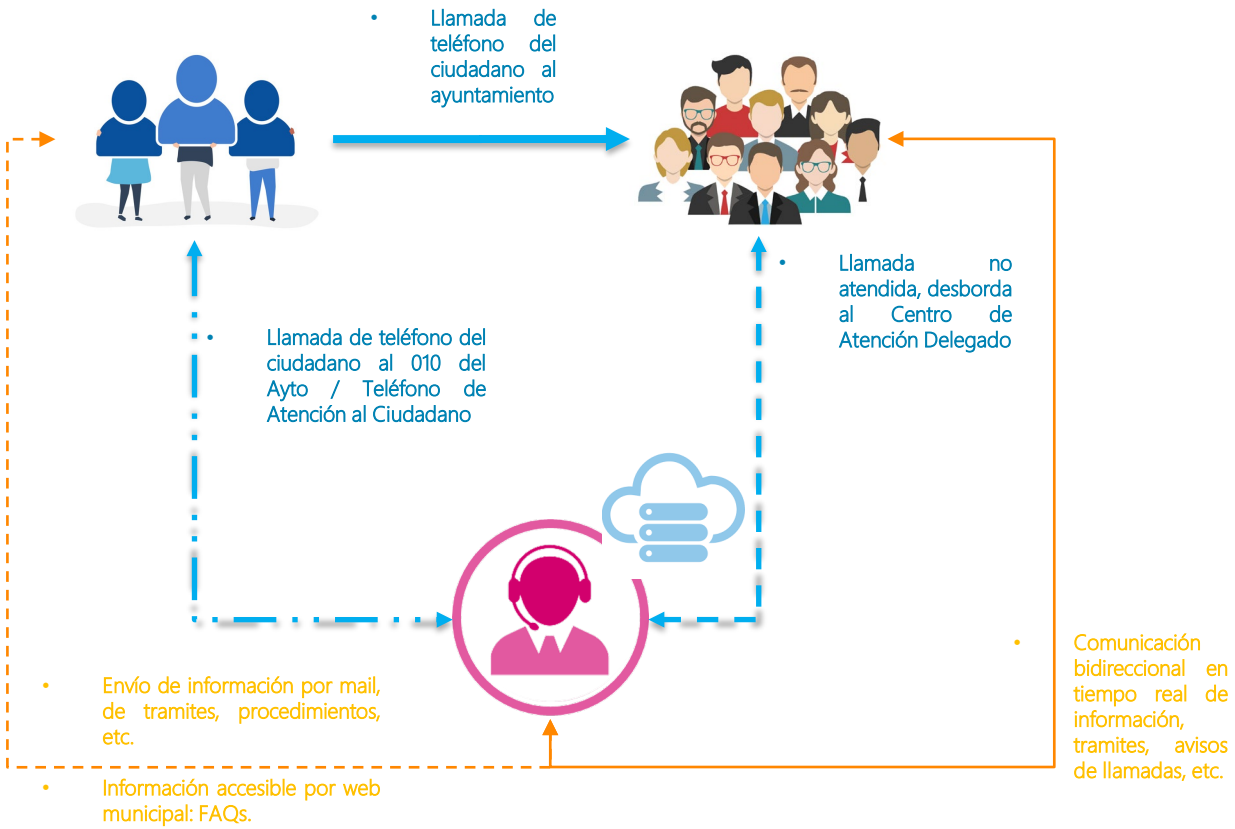
Aplicaciones propias
Software propio de gestión y relación NBC – Admon.

Aplicación Cita Previa
Atención de la administración sin colas ni esperas.

Aplicación FSM
Gestión de los equipos municipales y contratas en movilidad en la prestación de servicios al ciudadano

| Esquema básico operativo de servicios para Administración Pública

- El ciudadano recibe mayor y mejor atención telefónica: más rápida, sin esperas y en un amplio horario: de 9.00 am a 21:00 pm.
- Recibe atención profesional y cualificada desde el primer contacto, a través del canal elegido.
- Accede a información de ámbito local sobre servicios, trámites y procedimientos
- Participa de la mejora de los servicios de su administración local, mediante encuestas de calidad sobre servicios y trámites administrativos



- Dispone de un servicio de centralita corporativa, constante y de calidad, con amplio horario de atención.
- Externaliza la atención telefónica al público delegándola en un equipo profesional y especializado, de acuerdo con la información existentes de servicios, tramites y procedimientos municipales.
- Amplía el horario de atención al público e incrementa los canales de comunicación (teléfono, sms, web, Apps …):
- La administración pública a disposición del ciudadano, en cualquier momento, en cualquier lugar, a través de cualquier canal.
- Incrementa el índice de satisfacción/confianza de las personas con la Administración.

Características del proyecto. Objetivos principales

- Garantizar **un único punto del contacto** para información, atención y gestión del ciudadano
- Mejorar **la experiencia del ciudadano** en su contacto con la Administración.
- Asegurar la **capacidad y flexibilidad** en la provisión del servicio, necesaria para dar soporte a nuevos requerimientos, a su crecimiento y extensión.
- Garantizar **la mejor respuesta**
- Contar con aplicaciones **soporte para la gestión y el control** del Servicio.

CASTRO URDIALES

El registro de vivienda protegida atendió a 1.200 vecinos en un mes

El servicio de información por teléfono, pionero en la región, ha sido bien acogido por parte de los ciudadanos

N. FALAGÁN/CASTRO URDIALES

Hace menos de un mes, el Ayuntamiento de Castro Urdiales puso en marcha un servicio de información telefónica, único en Cantabria, para atender el Registro municipal de demandantes de vivienda protegida. En este periodo de tiempo se han atendido un total de 1.200 llamadas de interesados, 300 de ellos han recibido cita previa y 250 se han inscrito en la bolsa de viviendas. Según el gerente de Organización Interna del Ayuntamiento de Castro Urdiales, Ángel Luis del Río, «los ciudadanos castreños están muy satisfechos con esta iniciativa y califican este pionero servicio con sobresaliente».

CONSTRUCCION. El Registro comenzó a funcionar en agosto. / DM

Imprimir Enviar

La próxima semana, el Consistorio tiene previsto realizar una encuesta entre los usuarios para valorar el grado de satisfacción del servicio que cuenta, según los responsables municipales con el 92 por ciento de eficacia. La rapidez con que se atienden las consultas (unos dos minutos y medio de media) también es del agrado de los usuarios. A través del teléfono 902- 929-912 se informa sobre el procedimiento para registrarse en la bolsa de viviendas que actualmente está formada por 240 viviendas en El Chorrillo y Leonardo Rucabado.

Los interesados pueden también recoger los formularios a través de Internet, unos impresos que se han simplificado para que puedan ser completados fácilmente. Esta iniciativa en servicios de atención al ciudadano ha llamado la atención de otros ayuntamientos que se han puesto en contacto con el consistorio castreño para solicitar información sobre esta forma de gestión. El alcalde señaló ayer que «este procedimiento ha evitado el colapso de la centralita del Ayuntamiento y la masiva afluencia de ciudadanos en el Registro ».

europapress / espana

Astillero Digital.- Netboss Comunicaciones se har cargo del servicio de atención e información telef

Actualizado 10/12/2006 11:01:30 CET

ASTILLERO, 19 Dic. (EUROPA PRESS) -

El Ayuntamiento de Astillero ha adjudicado a la empresa Netboss Comunicaciones S. L., el servicio de información y atención telefónica que sacó a concurso para este año y el próximo. Además de la citada empresa, se presentaron otras dos propuestas a este concurso, cuyo presupuesto base era de 60.000 euros.

El servicio ofrecerá información a los ciudadanos sobre las actividades de carácter cultural o lúdico que se lleven a cabo en el término municipal además de la lógica atención telefónica relativa a los diferentes departamentos que se hallan ubicados en el Ayuntamiento de Astillero.

De esta forma, los ciudadanos dispondrán no sólo de un servicio telefónico que atenderá su llamada y su desvío al departamento municipal correspondiente, sino que proporcionará informaciones de interés general a los que marquen el 942.07.70.00, actual número de la centralita.

Según el informe efectuado por la empresa, el Ayuntamiento de Astillero ha recibido a lo largo de este año 2006 a través del servicio de información y atención telefónica más de 39.000 llamadas, 14.000 más que las del año 2005.

Esta iniciativa se enmarca en el trabajo que desde el equipo de Gobierno se viene realizando en los últimos años para la modernización y mejora del funcionamiento de la administración local. Permite además complementar al servicio de comunicaciones puesto en marcha hace cuatro años que incluye a todas las dependencias municipales y servicios dependientes del Consistorio y que engloba también a los nuevos centros o infraestructuras que han pasado a depender directamente del mismo como el centro cultural El Almacén de la Artes y el Archivo Municipal.

Anuncio

Construir Piscina Obra

habitissimo

Últimas noticias / España

- Congreso y Senado r homenaje al fallecid Pérez-Llorca, uno de la Constitución
- El tribunal escuchar mando de la Guardi la investigación del
- El Rey dice ante M seguirá apostando como ha hecho ha coyunturas más d

Piélagos: El Ayuntamiento pone en marcha un servicio on line de cita previa

El Ayuntamiento de Piélagos ha puesto en marcha un servicio on line de cita previa, a través de la web municipal www.pielagos.es.

Según ha explicado la alcaldesa del municipio, Verónica Samperio, se trata de un importante avance en la atención que, tradicionalmente, el Consistorio venía prestando al ciudadano.

En este sentido, ha hecho hincapié en que, desde ahora, ya es posible que cualquier vecino solicite una cita con el delineante, el arquitecto, el aparejador o el ingeniero técnico municipal en cualquier momento, a cualquier hora y sin salir de casa.

"Desde el equipo de gobierno (PSOE-PRC) seguimos trabajando para introducir la innovación en la administración, con el fin no sólo de simplificar los trámites, optimizando el tiempo y los recursos municipales, sino mejorando el servicio que se presta a los ciudadanos, principales destinarios de las medidas que estamos implementando", ha enfatizado la regidora.

Samperio ha avanzado la intención del Consistorio de ampliar, en fechas próximas, este servicio on line de cita previa a otros departamentos municipales como los Servicios Sociales o la Agencia de Desarrollo.

Asimismo, ha recalcado que dicho servicio no ha supuesto gasto alguno ni para el Ayuntamiento de Piélagos, ni para sus vecinos, ya que es una de las mejoras del contrato de atención telefónica municipal, adjudicado al Grupo Netboss.

Rápido, fácil y sencillo

"Rápido, fácil y sencillo", así ha definido la alcaldesa el proceso de solicitud on line de cita previa.

De hecho, ha señalado que, una vez registrado, el usuario tan sólo tiene que elegir la persona que desea visitar, el área para el que desea hacer la consulta, ver la disponibilidad de fechas y horas y elegir aquella que más se adecúe a sus necesidades.

Una vez finalizado el proceso, el solicitante recibirá un mail con la confirmación de su cita previa, que podrá modificar o anular, en cualquier momento, hasta 24 horas antes de la misma.

Con el correo electrónico, el usuario obtendrá un enlace para poder agregar la cita a la agenda personal de su dispositivo móvil.

Samperio ha incidido en que este nuevo servicio permite a los vecinos ahorrar tiempo, les evita hacer colas y tener que desplazarse físicamente para solicitar una cita o tener que hacerlo por teléfono.

| Procesos y procedimientos que aseguran el éxito en la prestación del servicio.

Procesos y Procedimientos

1. FICHA DE INFORMACIÓN DE *ESTRUCTURA ORGANIZATIVA*
2. FICHA DE INFORMACIÓN DE *SERVICIOS*
3. FICHA DE INFORMACIÓN DE *TRÁMITES*
4. FICHA DE INFORMACIÓN DE *CIUDAD*
5. FICHA DE INFORMACIÓN DE *AGENDA*
6. FICHA DE INFORMACIÓN DE *NORMATIVA*

FICHA DE INFORMACION Y SERVICIOS

Contenido

- Acumula la información sobre servicios públicos, relativa a las prestaciones, asistencias, etc. que presta la organización o se pueden encontrar en el área de influencia del Ayuntamiento.

Tipos

- Internos: Servicios prestados por la propia organización. P.e: asistencia domiciliaria, asesoramiento jurídico para jóvenes o servicios especiales de protección civil.
- Externos: Servicios públicos ajenos, como los relativos a transporte público, otras bibliotecas, etc.

2.1. Datos del servicio	
2.1.1. Denominación	
2.1.2. Descripción/finalidad/objetivos	
2.1.3. Fechas y horarios en los que se presta	
2.1.4. Cómo acceder al servicio	

2.2. Requisitos	
2.2.1. Quién puede solicitarlo	
2.2.2. Coste para el usuario	

2.3. Otros datos	
2.3.1. Observaciones/advertencias	
2.3.2. Centros/dependencias relacionados	
2.3.3. Responsables del servicio	
2.3.4. Trámites relacionados	

FICHA DE INFORMACION DE TRAMITES

Contenido

Recoge información sobre los procedimientos administrativos, fundamentalmente los iniciados a instancia de parte. Así como sobre otros procesos de solicitud de servicios no sujetos a las normas de procedimiento administrativo, etc.

Tipos

Interna:

- Todos los procedimientos administrativos de la institución iniciados a iniciativa del interesado. P.e: licencias de obras, solicitud tarjeta minusválido...
- Aquellos procesos que, sin seguir la tramitación regulada en las normas de procedimiento, requieren la ejecución de trámites. P.e: solicitudes de carné de biblioteca, abono a las instalaciones deportivas...

Externa:

No se contempla.

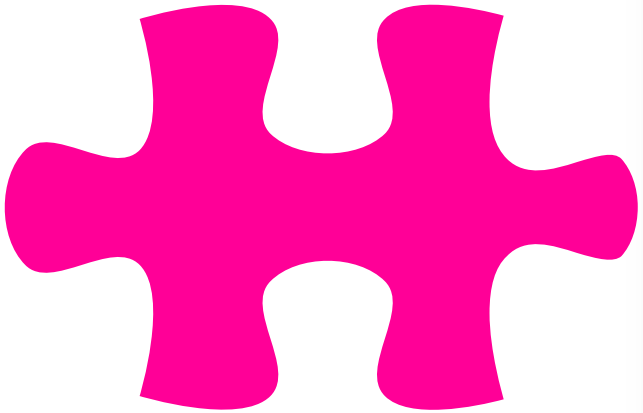
3.1. Datos del procedimiento	
3.1.1. Denominación	
3.1.2. Descripción/finalidad	
3.1.3. Fechas habituales	
3.1.4. Derechos/obligaciones que genera	

3.2. Requisitos	
3.2.1. Documentación requerida	
3.2.2. Tasas	

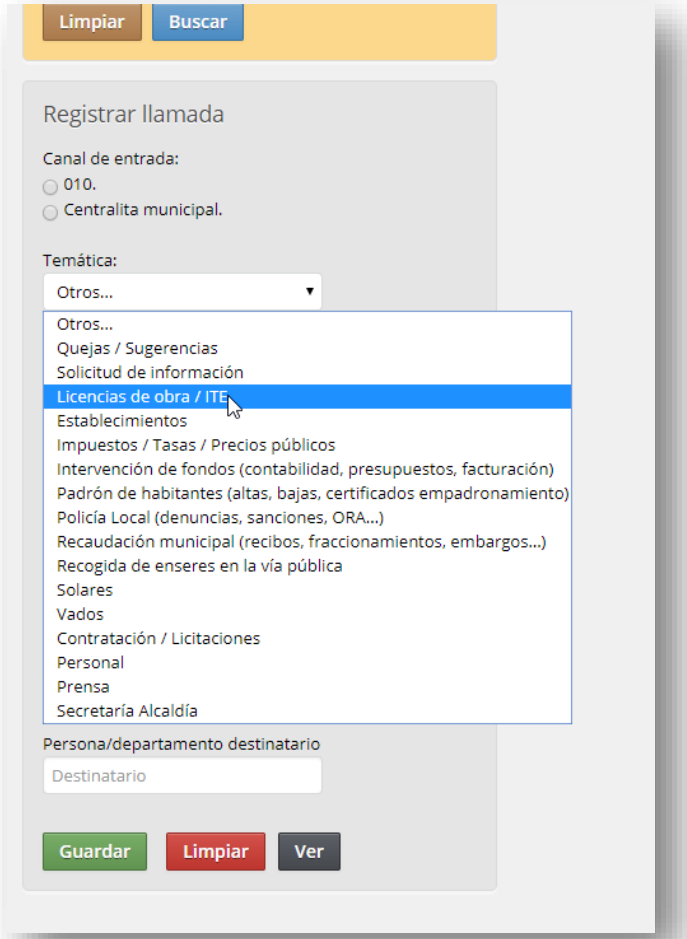
3.3. Regulación	
3.3.1. Órgano que resuelve	
3.3.2. Plazo de resolución	
3.3.3. Recursos	
3.3.4. Normas reguladoras	

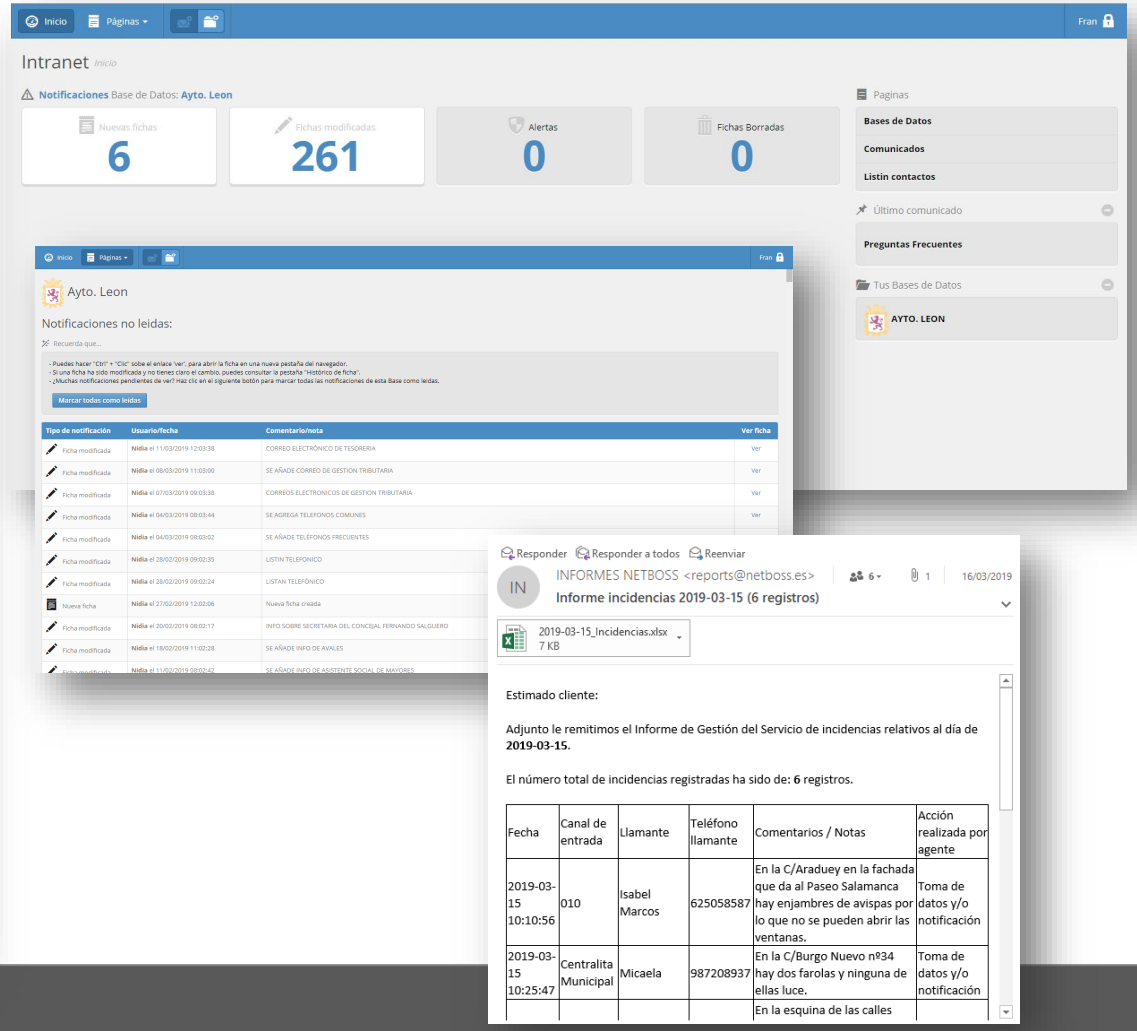
3.4. Otros datos	
3.4.1. Observaciones/advertencias	
3.4.2. Centros/Dependencias relacionados	
3.4.3. Responsables del servicio	
3.4.4. Otros trámites relacionados	
3.4.5. Normas relacionadas	

| **Software de gestión propio** para informar, gestionar y comunicar en un entorno multicanal: presencial, web, apps, mail, teléfono.

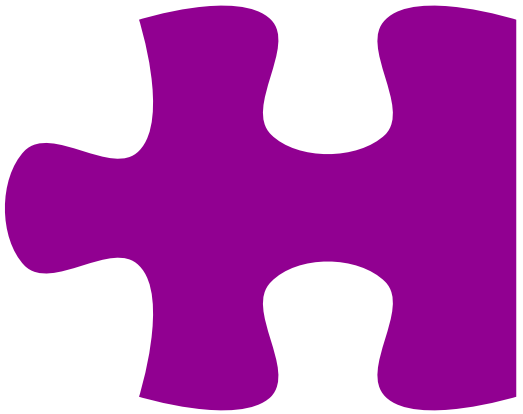


Aplicaciones propias

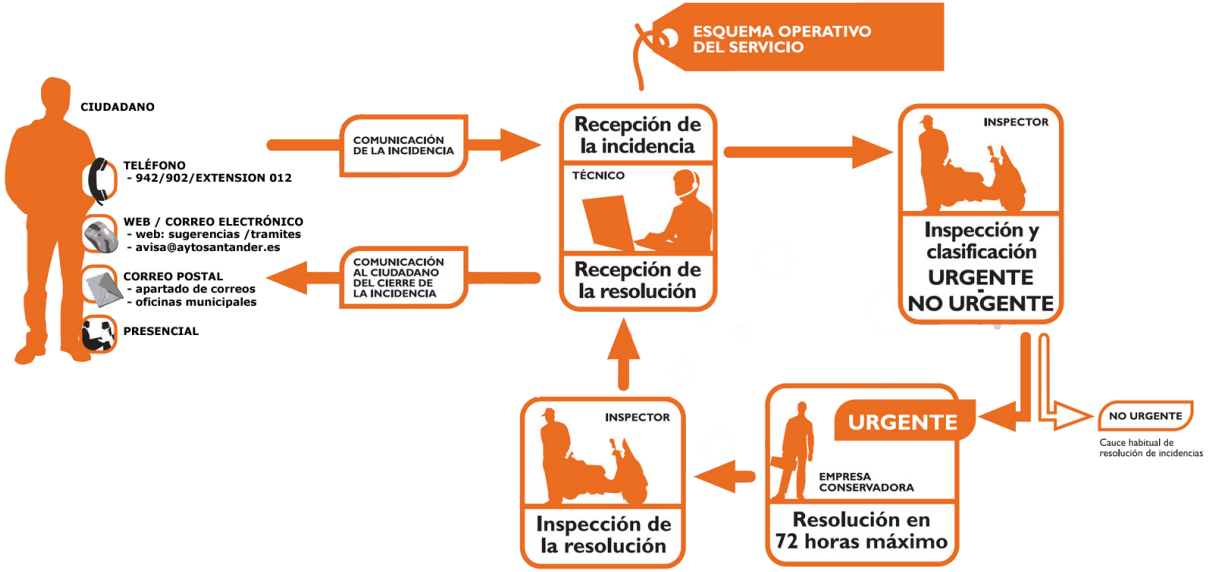


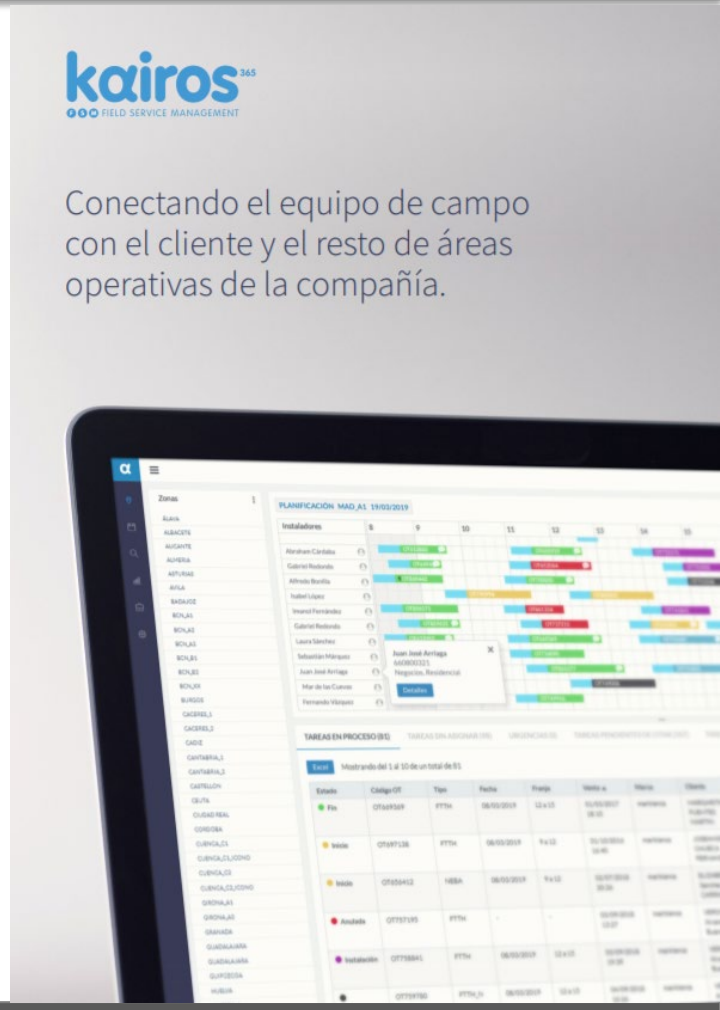


Aplicación FSM propia para la gestión de las actividades y operaciones de equipos y recursos sobre el terreno.



Aplicación FSM





Aplicación de Cita Previa / Agendamiento propia que facilita el acceso del ciudadano a recursos y servicios de la administración.

Aplicación Cita Previa

Kairos365SCH® es una plataforma de gestión integral de cita previa desarrollada especialmente para el sector público e institucional. Permite al ciudadano localizar y ver la disponibilidad de un servicio o recurso de la Administración o Institución en tiempo real y reservar una cita, visita o realizar una inscripción al instante, tanto desde un entorno web como a través de Apps. Así de fácil… Con nuestras aplicaciones los ciudadanos pueden reservar sus citas para los servicios y gestiones que precisen de forma totalmente autónoma, en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin llamadas ni esperas, con las aplicaciones en movilidad, escritorio y web. Cada servicio, persona o recurso de la Administración o Institución cuenta a su vez con un entorno web y App que permite configurar y gestionar su agenda.

Reserva de cita online

Con GO® los ciudadanos tienen la posibilidad de concertar una cita de forma totalmente autónoma, en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin llamadas ni esperas.

Proporcione a sus usuarios una forma sencilla para la gestión de citas, reduciendo los costes de gestión y el tiempo necesario para cada cita.

Permite localizar y ver la disponibilidad de servicios y recursos en tiempo real y reservar una cita al instante.

Búsqueda de servicios
Búsqueda de servicios y recursos en base a múltiples criterios.

Autogestión de citas
Los usuarios gestionan las citas con sus centros, sin llamadas ni esperas.

Valoración del servicio
Valoración del servicio recibido después de cada cita.

Consulta de citas pendientes
Listados y recordatorios con las citas concertadas.

Mejora en la gestión
Disminuye las interrupciones laborales y el tiempo invertido en asistir a la cita.

Reserva de cita multi-canal
Desde la intranet corporativa, apps móviles o call center.

Cita previa: Tecnología propia que se adapta fácilmente a las necesidades funcionales y operativas de cada administración.

Con CITA PREVIA, reduces CO_2.

Conocer el lugar y la hora donde tu administración te atenderá personalmente para dar respuesta a tus necesidades de información y gestión de trámites, te permite organizar mejor tus desplazamientos en tu vehículo, pudiendo incluso hacerlo a través de transporte publico.

Descubre todo lo que podemos hacer por ti.

Búsqueda de oficinas
Búsqueda de oficinas en base a múltiples criterios.

Autogestión de citas
Sus clientes gestionan las citas con sus centros, sin llamadas ni esperas.

Valoración del servicio
Valoración del servicio recibido después de cada cita.

Consulta de citas pendientes
Listados y recordatorios con las citas concertadas.

Mejora en la gestión
Disminuye las interrupciones laborales y el tiempo invertido en asistir a la cita.

Reserva de cita multi-canal
Desde la intranet corporativa, apps móviles o call center.

La cita previa con tu consulado, sin llamadas, sin esperas…

Así de fácil podrás concertar una cita con tu consultado o cualquier oficina consultar. De forma totalmente autónoma, en cualquier momento y desde cualquier lugar… sin llamadas ni esperas. Si lo deseas, también a través del servicio telefónico de información y atención al ciudadano.

Algunos Clientes de nuestros servicios al ciudadano / cliente.

Igualatorio Cantabria

laSexta

vivanta
Odontología y Medicina Estética

MÁSMÓVIL

hibu

Ayuntamiento de Castro Urdiales

Mutua Montañesa
Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 7

suma internutual

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA

Barakaldo
Udala I Ayuntamiento

GRUPO sura

Telefónica

movistar

AYUNTAMIENTO DE LEÓN

Ayuntamiento de Santander

Santander

asisa

Astillero Ayuntamiento

Ayuntamiento de Piélagos

GOBIERNO de CANTABRIA

GRUPO NET BOSS

¿Hablamos?

Permítanos que le contemos nuestra experiencia en grandes proyectos y nuestras ideas para hacer del suyo uno de éxito.

+34 942010701 | info@netboss.es