



## X MANAGER

### estudio vizzolini centurión

#### MODELO INTEGRADO DE CUSTOMER EXPERIENCE



Es una plataforma que te permite gestionar y administrar, desde la nube, la experiencia de los vecinos, población y empleados, escuchar su opinión, recopilar información y realizar acciones a medida según su grado de satisfacción y necesidades. Es una plataforma que posee herramientas de envíos, encuestas con resultados en tiempo real, voice of customer /people y close loop, para mejorar los procesos y mejora continua de cualquier área o sector público que tenga como foco su población / vecino.

#### CASOS DE USO – SECTOR PÚBLICO

Proponemos una serie de casos de uso dentro del Sector Público, donde uno de los objetivos más importantes de la usabilidad de la herramienta se centra en la eficiencia en la gestión de recursos públicos a través de la mejora en la comunicación público – ciudadano en las distintas áreas de participación o vínculo entre las mismas.



#### COMUNICACIONES

Casos de uso: el desarrollo de la poderosa herramienta de envíos que posee Xmanager, permite envíos programados, o generales para todo tipo de comunicación hacia el vecino / población.

Mencionamos algunos casos :

- Novedades relacionadas con el municipio: nuevas obras, canales de atención municipales con links específicos para realización de trámites on-line, información cultural, deportiva, social.
- Vencimientos Carnet de Conducir: envío personalizado del vencimiento de carnet de conducir con cierta anticipación y el proceso de renovación, documentos y trámites a tener en cuenta, links de pagos on line.
- Vencimientos de impuestos municipales /cobros: envío de comunicación con vencimientos de impuestos municipales, links de pagos (eficientizar la gestión de cobranza, proceso de envíos de comunicaciones de mora)
- Envío electrónico de facturas / impuestos municipales, patentes, etc. (ahorro impresiones)
- Acciones de débito automático para el pago de impuestos municipales. (Cobros en fecha, anticipación re recursos).
- Envíos segmentados a diferentes barrios o población para comunicación específica.
- Comunicaciones sanitarias de prevención (enfermedades estacionales, COVID etc.)

Nota: en todos los casos con la estadística en tiempo real a través de un dashboard que permite ver quien recibe, quien clickea etc.



#### ENCUESTAS

Casos de uso: el poderoso módulo de encuestas es una plataforma que permite al ente / municipio poder armar, desarrollar y administrar encuestas de todo tipo para conocer como es apreciada la gestión del municipio en cualquiera de sus actividades, procesos de atención al vecino, servicios ofrecidos, satisfacción con obras, eventos etc., que pueden configurarse anónimas o no, simples, o escalonadas o con saltos en función de las respuestas etc.

Casos de uso:

- Encuestas sobre grado de satisfacción sobre obras realizadas (“Sabías que en tu barrio realizamos pavimentación / bacheo o cambio de luminarias: Que te pareció...?.)
- Encuestas de necesidades segmentadas: que necesidades identificas en tu barrio (información importante para foros, acciones de gestión o comunicaciones posteriores).
- Encuestas luego de interacción de áreas de municipio sobre la atención o procesos: como te fue con la renovación de tu carnet de conducir, el proceso, el pago de tasas, etc.
- Encuestas de servicios municipales tercerizados o propios; ej: la recolección de basura se realiza en tiempo y forma.
- Encuestas de vacunación (atención en lugares de aplicación).

Nota: en todos los casos con la estadística en tiempo real a través de un dashboard que permite ver quien recibe, quien clickea etc., tasas de recepción, aperturas, etc., Reportes (respuestas de la encuesta). Puede incluirse en redes sociales como un link permitiendo captura de datos para mejorar la base de comunicación a los vecinos en forma particular o segmentada.

#### CONCEPTO GENERAL

Utilización por parte del Municipio de la herramienta Xmanager como centro de comunicación con el vecino / población, que cruce todas las áreas en la que ejerce gestión /servicios, para hacer más eficiente la obtención de recursos económicos / percepción de gestión / identificación de necesidades / experiencias.



#### BASES DE DATOS / INFORMACIÓN

En los casos de los entes municipales o gobiernos, las bases de datos de los vecinos, pueden obtenerse desde los propios organismos que prestan servicios (registro civil, registro automotor, cámaras y asoc. Etc.) o bien a través de links en las redes sociales o páginas web del municipio en donde se puede capturar en forma voluntaria y optativa por parte del vecino, datos personales (mails, nombres etc. con la referencia a la protección de datos que obliga la ley), o bien en forma anónima.

La posibilidad de obtener datos de solo e-mails sin otra referencia también es importante en el anonimato del vecino sobre todo en pequeñas ciudades, en donde se prefiere no dar a conocer el resto de su información personal, pero igualmente permite recabar y mejorar bases de información para el envío de comunicaciones segmentadas sobre acciones específicas.

#### CONTACTO

Cualquier consulta quedamos a su disposición.

Atte:

Andres A. Delgado por estudio vizzolini centurion

andres@vizzolinicenturion.com.ar