

## SEGURIDAD CIUDADANA

Permite conocer en tiempo real el nivel de patrullaje por cada comisaría, indicando calles patrulladas, kilómetros recorridos, promedios de velocidad, delitos, patrulleros disponibles, etc.

## DENUNCIAS DE CIUDADANO

Denuncias del ciudadano a través de múltiples medios. Clasificación por tipo de incidente (seguridad turística, asalto, violencia familiar, etc.)

## BOTÓN DE PÁNICO

Llamada inmediata a la policía municipal sobre una emergencia en un sitio particular. Determinación por GPS de la ubicación del denunciante.



## SERVICIOS PÚBLICOS

El principal reto de una institución de servicios públicos es ofrecer un servicio eficiente y rápido, apegándose a un presupuesto, a un número cada vez mayor de ciudadanos, con el objetivo de que la imagen ante el público mejore cada día, pues la opinión pública repercute directamente en la posibilidad de que el jerarca de la institución y su equipo de asesores continúen implementando proyectos en beneficio de la comunidad.

Este fenómeno afecta más duramente a aquellas instituciones que son incapaces de conectarse de manera ágil y consistente con su público objetivo en cualquiera de los canales por los que ellos tienen acceso al servicio al ciudadano. Las organizaciones que sí lo hacen, están comenzando a tener una mejora en imagen muy marcada, pues esa consistencia al brindar servicio, y máxime cuando hay un ciudadano molesto del otro lado, repercute directamente en la imagen de la institución, para bien o para mal, dependiendo de si se cuenta con la información correcta en el momento justo y si se da respuesta y solución de manera oportuna al ciudadano.

¿Desea mejorar cada vez más la imagen de su institución ante la ciudadanía? Pregúntenos cómo. Descubrirá que puede tener, al alcance de la mano, justo lo que necesita para llevar, cada vez más seguido, su institución a la sección de buenas noticias de los medios.

## ORACLE SOCIAL CLOUD

¿Sabe usted a ciencia cierta lo que los ciudadanos están diciendo de su institución? ¿Esas tediosas encuestas de opinión le están dando una retroalimentación incompleta y poco útil? ¿Cuál es la opinión del público acerca de su institución con respecto a las demás?

Oracle Social Cloud le da la habilidad de escuchar al ciudadano... y tomar cartas en el asunto. Reaccione a tiempo a las quejas, atienda de manera inmediata una crisis. En pocas palabras: actúe cuando aún es tiempo para hacer una diferencia y mejore su imagen pública.

Y, si quiere ir aún más allá, apoye a su público objetivo con una base de conocimiento con preguntas frecuentes, que se actualice y priorice de acuerdo con lo que los mismos ciudadanos demandan. Manténgase siempre un paso delante de las necesidades de la ciudadanía:

MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ORACLE E IMPETUS



## PLATAFORMA DE GESTIÓN DEL PATRULLAJE

Control de ubicación de patrullajes, frecuencia, designación del equipo mejor calificado en caso de emergencia, mapa con resumen de rutas, indicación exacta de ubicación de las unidades en todo momento.

## REVISIÓN DE INCIDENTES EN REDES SOCIALES

Determinación de focos de violencia, emergencias o posibles incidentes a través de redes sociales.

## ORACLE SERVICE CLOUD

¿La atención que le brinda a su público objetivo vía telefónica o por correo electrónico carece de los mismos estándares de calidad que la atención en la plataforma de servicios? ¿Hay respuestas a preguntas frecuentes que no están centralizadas y que, por la misma razón, no son consistentes en los distintos canales de servicio?

¿Los comentarios o preguntas en redes sociales no están recibiendo una respuesta oportuna? ¿Tiene el personal que brinda servicio al ciudadano que consultar muchos sistemas separados para tener una vista integral de 360 grados del estatus de cada persona?

Si contestó afirmativamente a estas preguntas, es muy probable que Oracle Service Cloud sea justo lo que usted necesita para manejar la complejidad del proceso de atención y servicio al ciudadano con calidad de clase mundial.

Fortalezca cada día más la relación con su público objetivo, contando con la funcionalidad clave para optimizar la operación de su institución.

## FICHA ÚNICA CIUDADANA

Creación de expediente único del ciudadano en donde se integren sus datos, sus consultas, sus casos abiertos y el historial de atención.

- ⇒ Atención personalizada.
- ⇒ Acceso omnicanal.
- ⇒ Acceso por redes sociales.

- Escuche lo que se habla de su institución o de instituciones similares.
- Interactúe con los ciudadanos por redes sociales.
- Gestione publicaciones a través de las diferentes redes sociales.
- Gestione las solicitudes y mensajes de sus seguidores.

Contacto ventas: +506 2201-1430

CONTACTE UN SOCIO COMERCIAL

