# João Pessoa Cidade sintonizada com a vida das pessoas





A Digivox é uma das mais experientes empresas no mercado nacional quando se fala em soluções de Comunicação Unificada e Colaboração.

Apaixonados por inovação tecnológica, embarcam no mundo de Experiência do Cliente com soluções inteligentes focadas em excelência no atendimento ao cliente.

18 ANOS

FORNECENDO SOLUÇÕES CONECTADAS #1 UC

**FABRICANTE** 

+300 MIL

USUÁRIOS ATIVOS

+ 100 MILHÕES

DE INTERAÇÕES POR MÊS























San Jose,Califórnia
Vale do Silício













# Communications Platform as a Service



Unified Communications as a Service



Contact Center as a Service



Service Desk & Ticket Management



Sales Force Automation



Omnichannel



Conversational Messaging



APIs



Artificial Intelligence





Um ambiente de trabalho sintonizado com a vida das pessoas.

Smart Space é uma solução unificadora que cria um ambiente fértil para que as pessoas trabalhem de forma eficiente e fluida para terem mais tempo para si. Mais tempo para o bem.



# Soluções





Conectadas





EXPERIÊNCIA DO CIDADÃO

COLABORAÇÃO E EFICIÊNCIA DE SERVIDORES

# Serviço Público

Estratégia de Experiência do Cidadão

**Citizen Experience** 

#### Gov.CX

O Gov.CX visa melhorar a prestação de serviços públicos por meio da tecnologia, melhorando a vida dos cidadãos, aumentando a eficiência e reduzindo os custos operacionais com o dinheiro dos impostos.

## CivilTech

O CivilTech pode ser definido como uma forma de utilizar ferramentas de fácil acesso à população para gerar mais engajamento com os cidadãos, envolvimento das pessoas com o dia a dia da Administração, participação e transparência nas decisões.

## Serviço Público

Estratégia de Experiência do Cidadão – Principais Iniciativas do Banco Mundial

### Relação com o Cidadão

## **Exemplos**

Transparência

O governo compartilha informações com os cidadãos. A comunicação é geralmente em uma direção. O governo decide o que será ou

não compartilhado e como.

Participação e Engajamento O governo busca ativamente o feedback dos cidadãos sobre os serviços, consulta as decisões a serem tomadas e consulta a opinião pública sobre as decisões. O governo está no controle das opções apresentadas para discussão, mantém o direito de agir ou não sobre o feedback e decide como responder.

Colaboração, Codesign, Cocriação, Coprodução

O governo trabalha com várias partes interessadas para identificar e compreender os problemas, bem como para criar e implementar soluções apropriadas. Isso (idealmente) é uma parceria igualitária entre o governo e os cidadãos, com todas as partes interessadas envolvidas na definição da agenda e na criação de soluções.

- Websites, portais, apps
- Mídias sociais e feeds de notícias
- Portais de dados abertos
- Políticas e regulamentos de informação do setor público
- Iniciativas de responsabilidade e relatórios
- Feedback do cidadão e mecanismos de tratamento de reclamações
- Consultas públicas
- Crowdsourcing
- Plataformas de orçamento participativo
- Plataformas de petições eletrônicas
- Sistemas de votação digital
- Iniciativas para usar e agir sobre dados abertos
- Democracia deliberativa
- **Hackathons**
- Laboratórios públicos e iniciativas de inovação aberta
- Projeto colaborativo e entrega de serviços públicos

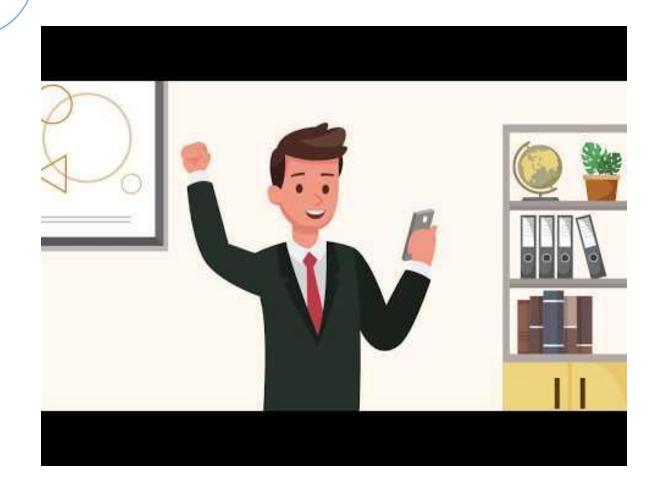
## Experiência do Cidadão (CX)



## Visualização da jornada completa do cidadão



- Jornada nos serviços de educação
- Jornada do paciente/ serviços de saúde
- Jornada dos serviços de infraestrutura

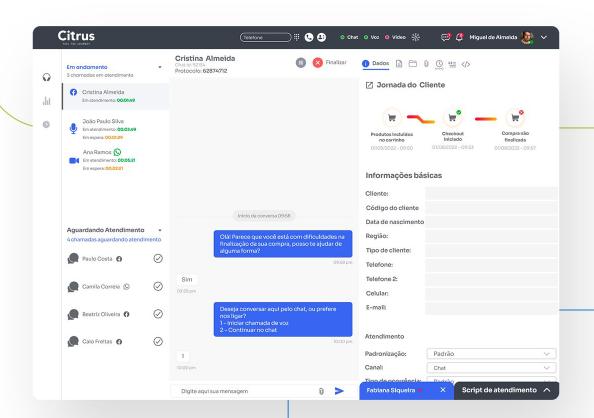


Omnichannel

Conecte-se ao cidadão pelo canal que ele desejar



Gerencie conversas em todos os canais, tudo em um só lugar



## **Etapas do Projeto**

#### Infraestrutura em Nuvem



- Disponibilização infraestrutura em nuvem;
- •Entregue em 30/11/2022.

### Colaboração e Eficiência



- Levantamento e instalação da nova telefonia
- •Novo plano de discagem
- Novos aparelhos
- Disponibilização de softphone
- •Previsão de término: 31/03/2023

## Serviços de atendimento Omnichannel

- Mapear nas secretarias canais de comunicação dos serviços
- •Disponibilizar serviços de atendimento por múltiplos canais (Telefone/Chat/ Whatsapp/SMS)
- •Previsão de término: 30/06/2023

## Colaboração e Eficiência

#### Já realizado

- Levantamento ramais e usuários no CAM e Paço Municipal;
- Integração com a operadora OI com o novo circuito de comunicação;
- Criação de todos os novos ramais disponibilizados pela OI;
- Distribuição dos aparelhos em parte das secretarias localizadas no CAM.

### Próximos passos

- Concluir distribuição dos aparelhos no CAM;
- Levantar as informações de ramais e usuários nas secretarias restantes,
- Distribuir os aparelhos no restante das secretarias.

## Centrais de Serviços ao Cidadão

#### Já realizado

• Visita a Secretaria de Saúde para iniciar mapeamento dos serviços de atendimento (jornadas do cidadão)

## Próximos passos

- Levantamento dos serviços de atendimento em todas as secretarias
- Desenhar os fluxos de atendimento, conforme as necessidades levantadas
- Disponibilizar os fluxos na plataforma com o uso dos canais mapeados

-3

# Principais necessidades dos cidadãos



Falta de canais de comunicação eficientes



Burocracia no atendimento público



Acompanhamento de solicitações



Acesso à informação

#### Secretaria de Saúde

- Disparo automático de campanha de vacinação e demais campanhas através SMS
- Agendamento de vacinas através do bot do WhatsApp
- Marcação de exames, consultas de forma digital e envio de documentação através do bot do WhatsApp para o setor de REGULAÇÃO

## Secretaria de Planejamento

- Envio de pesquisas automáticas que facilitem na elaboração de projetos, através do chatbot do WhatsApp
- Resposta automática para consulta de processos simples utilizando a URA.
- Decisões baseadas nos relatórios de chamados

### Secretaria de Educação

- Mensagem SMS de confirmação de matrícula
- Avisos automatizados sobre fardamentos, material escolar e reuniões gerais.

# Qual sua participação para o Sucesso desse Projeto?

- 1. Definição do responsável por cada Secretaria para levantamento dos serviços de atendimento ao cidadão
- 2. Realizar reuniões com cada responsável pela Secretaria.

## Entregáveis com cada secretaria

- Mapeamento de quais serviços são ofertados ao cidadão em cada secretaria
- Mapeamento dos canais de atendimento que cada secretaria disponibilizará ao cidadão (Telefone, E-mail, WhatsApp, SMS etc)
- Mapeamento dos serviços que serão automatizados
- Mapeamento dos fluxos de atendimento de cada serviço oferecido ao cidadão
   (Desde do setor de entrada da solicitação até o setor de resolução)
- Padronização dos processos **entre secretarias** para automatizar o atendimento ao cidadão
- Montagem do fluxo atendimento do BOT pelo WhatsApp ou Chat.

## Acesse nosso material de apoio



# Obrigado!





