

Un completo sistema que ayuda a la **corporación local a gestionar eficazmente las incidencias que surgen en su ciudad.**

El sistema **MGI** consta de **una herramienta centralizada de atención ciudadana** que recoge la incidencia a la vez que facilita la coordinación de las áreas involucradas en su resolución, y de **una plataforma de soluciones avanzadas de movilidad** que permite a los usuarios móviles del ayuntamiento notificar, verificar y resolverla con rapidez y precisión.

Combinación de Microsoft Dynamics CzRM (Citizen Relationship Management) en S+S (Software+Services) y la solución del Asistente Móvil Municipal bajo Windows Mobile.

El sistema **MGI** está dirigido a **pequeños y medianos ayuntamientos** que quieran **combinar** la potencia de estas dos herramientas para crear, gestionar y resolver incidencias a través de varios canales, y además programar el servicio de campo para llevar a cabo la resolución de la misma, **sin necesidad de invertir en licencias ni en infraestructura en sus instalaciones.**

www.mgimetropoli.es



OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Herramienta que permite a todo el personal móvil autorizado del Ayuntamiento notificar las incidencias que haya en la ciudad de una forma ágil, enviar los datos de manera efectiva y mejorar los tiempos de respuesta de su resolución.

MEJOR SERVICIO A LOS CIUDADANOS

Las incidencias que notifican los ciudadanos se resuelven en poco tiempo, y cuando están resueltas el ciudadano recibe una notificación de su resolución. Además de la gestión de incidencias, permite resolver las consultas realizadas por los ciudadanos u otras organizaciones en el primer punto de contacto, independientemente del canal: **ventanilla, Web, teléfono, e-mail.**

MAYOR COORDINACIÓN ENTRE ÁREAS

La herramienta sirve de nexo de conexión entre las distintas áreas de la corporación municipal que pudieran intervenir en la resolución de una incidencia, estableciendo el motor de flujo de trabajo necesario, lo que agiliza su resolución.

INFORMES DE GESTIÓN

Permite obtener distintas informaciones como el tiempo de resolución de las incidencias, el tipo y número de incidencias que ocurren, etc.

SENCILLEZ, ADAPTABILIDAD, RAPIDEZ

Tanto la herramienta de atención ciudadana como la solución de movilidad son sencillas de utilizar: el entorno es amigable y conocido. Son multilinguaje, se personalizan con las necesidades de la corporación municipal y su implantación es rápida.

INTEGRACIÓN CON BACK-OFFICE

Integración con aplicaciones de Microsoft y de terceros.

CUMPLIR CON LA REGLAMENTACIÓN

Ayuda a cumplir con la LEY española del 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, cuyo plazo límite para cumplir este mandato es el 31/12/2009.

Acerca de MGI

Asistente Móvil Municipal - AMM

Esta plataforma de movilidad, integrada con la herramienta de **Atención Ciudadana**, permite reportar incidencias en tiempo real desde dispositivos equipados con **Windows Mobile**. Ofrece un interfaz de usuario intuitivo y orientado a la tarea.

El sistema captura las coordenadas geográficas, obtiene fotografías y crea la correspondiente incidencia en el sistema **CzRM**, para su posterior tramitación.

El sistema también gestiona la verificación, por parte de agentes cualificados, de incidencias reportadas por ciudadanos antes de proceder a su tramitación, y se integra con la solución de navegación **TOMTOM** y sistemas de información geográfica, pudiendo llegar incluso a la asignación de resolución de la misma.

El **AMM** ofrece otras funcionalidades como: gestión de infracciones, inventariado, inspecciones, servicios de mantenimiento y cuadros de mando. Se integra con periféricos como lector de tarjetas chip con certificado digital, impresoras, lector de tarjetas de banda magnética, lector de código de barras o tarjetas RFID.

Herramienta centralizada de Atención Ciudadana

Características funcionales

- ▶ Gestión y seguimiento de incidencias relacionadas directa o indirectamente con el entorno de los ciudadanos.
- ▶ Centralización de la recepción de solicitud de gestiones, incidencias o consultas a través de una ventanilla única, para las solicitudes de los ciudadanos, basados en una carta de servicios.
- ▶ Centralización de gestión documental y descripción de procedimientos para un fácil envío a los ciudadanos.
- ▶ Gestión de campañas de comunicación con los ciudadanos.

Características técnicas

- ▶ Permite el acceso a través del Internet Explorer o desde Microsoft Outlook.
- ▶ Integra la tecnología móvil del Asistente Móvil Municipal para la captura y envío de incidencias desde cualquier punto geográfico al CzRM, mediante dispositivos móviles.
- ▶ Incorpora herramientas que permiten la creación rápida de Informes basados en las gestiones o incidencias registradas.
- ▶ Permite una gestión optimizada de las comunicaciones multicanal: móvil, email, Web, etc.

Ventajas para el equipo de Gobierno Local

- ▶ Los sistemas de gestión de reclamaciones mejorados facilitan identificar qué elementos generan el mayor número de quejas para que se pueda llevar a cabo una rápida acción e introducir mejoras.
- ▶ Los informes de gestión ayudan a mejorar la toma de decisiones, ofreciendo a los responsables políticos una vista en tiempo real de los análisis y los indicadores de rendimiento claves bajo su área; a anticipar la carga de trabajo y a ajustar las prioridades presupuestarias.
- ▶ El seguimiento del uso y la calidad de los servicios de la administración pública ayuda a aumentar la transparencia de las administraciones públicas respecto a cómo se invierten los fondos públicos.
- ▶ El seguimiento de respuestas y emergencias ayuda a responder de forma más rápida y eficaz a amenazas y emergencias usando una gestión avanzada de casos y análisis.

Ventajas para el Departamento de IT

Herramienta de Atención Ciudadana

- ▶ Está integrado en la plataforma .NET, y usa herramientas estándar como Microsoft SQL Server, Microsoft Visual Studio.
- ▶ Plataforma escalable y flexible.
- ▶ Incorpora potentes herramientas para la automatización de trabajos.
- ▶ Fácil distribución, administración y mantenimiento.
- ▶ Conecta aplicaciones e información utilizando servicios Web para crear vínculos perfectos entre sistemas y plataformas.
- ▶ Permite controlar el flujo de información interdepartamental e intradepartamental y las perspectivas de cobertura de los ciudadanos.

Solución de movilidad

- ▶ Plataforma única de movilidad para las diferentes necesidades de soluciones de movilidad en la organización.
- ▶ Plataforma escalable y flexible.
- ▶ Sincronización remota de base de datos y aplicación.
- ▶ Diferentes soluciones para la gestión del parque de dispositivos móviles que tenga la organización, con las soluciones de seguridad adecuadas para cada aplicación y grupo de usuarios.

Ventajas para el usuario

- ▶ Sencillo de usar gracias a su interfaz amigable.
- ▶ Unifica las tareas de administración de ciudadanos: enviar y gestionar el correo electrónico, guardar los contactos y administrar su agenda de citas sin salir de Outlook.
- ▶ Acceso a información cuando no están en la oficina mediante la sincronización de datos y la funcionalidad de movilidad.

Microsoft Citizen Service Platform



Empresas que comercializan el MGI www.mgimetropli.es



CIC Consulting Informático
www.cic-sl.es
Tlf: +34 902 269 017



Infoavan
www.infoavan.com
Tlf: + 34 902 104 063