

## SAP for Public Sector

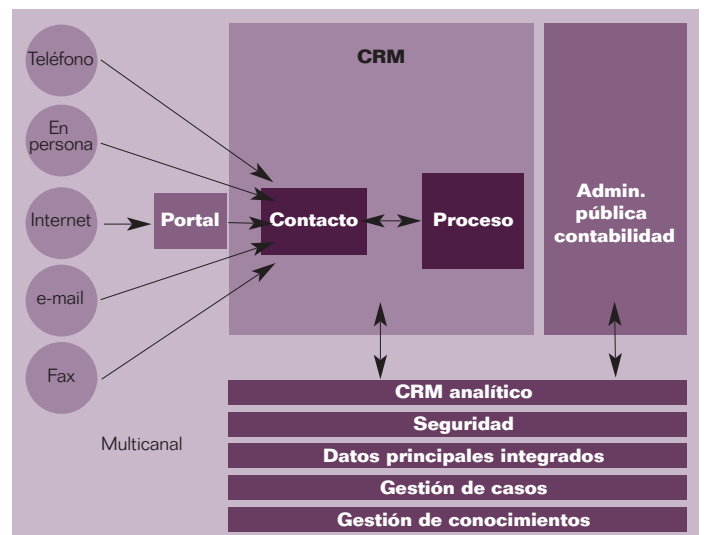
# mySAP™ CRM PARA EL SECTOR PÚBLICO

mySAP™ CRM es una solución completa y totalmente integrada para el servicio al ciudadano, que permite a su organización localizar y gestionar información sobre clientes en forma más eficaz, además de brindar mayor capacidad de respuesta a los contribuyentes y empresas. Al ofrecer una cobertura completa, desde la atención al cliente hasta la administración interna de los servicios al ciudadano en todos los puntos de contacto, incluyendo Internet, call-centers, e-mail, fax y en persona, mySAP CRM brinda a su organización mayor eficiencia, capacidad de respuesta y un enfoque centrado en el cliente.

## LOS CONTRIBUYENTES QUIEREN VALOR A CAMBIO DE SU DINERO, Y LO QUIEREN YA

Su organización enfrenta una multitud de desafíos, entre ellos, el de un presupuesto estrecho, por lo que necesita encontrar nuevas competencias globales. Además, la población cada vez solicita más servicios de e-government. Su necesidad de mejorar los servicios a los ciudadanos nunca fue tan grande o tan difícil de satisfacer. Los contribuyentes quieren valor a cambio de su dinero, y lo quieren ya.

Sus sistemas heredados no pueden manejar estos requisitos sin precedentes. Su organismo necesita soluciones que puedan gestionar las relaciones con los ciudadanos y las empresas por igual, en forma profesional. Usted necesita una tecnología que proporcione una visualización integrada del contribuyente como cliente y le permita a su organización acceder a toda la información que necesita para brindar un servicio con capacidad de respuesta. Su gente necesita sistemas que soporten todos los modelos de distribución de información, desde comunicaciones basadas en Internet hasta el teléfono, fax y celular, cada una con su propio punto de contacto particular.



Su mandato tiene una nueva urgencia: encontrar maneras de brindar nuevos servicios con mayor capacidad de respuesta para satisfacer las condiciones sociales y económicas en permanente cambio. mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP™ CRM) es la solución para las organizaciones de servicios públicos.

### **SOLUCIONES PODEROSAS PARA ATENDER A LOS CIUDADANOS DE HOY, SUS CLIENTES**

mySAP CRM es una solución completa e integrada para todas las actividades orientadas al ciudadano, que le permite a su organización capturar, visualizar y utilizar información clave para la atención al cliente. Al proporcionar una nueva visualización de las relaciones, mySAP CRM le permite a su administración presentar una cara a cada ciudadano y soportar procesos internos más eficaces.

Al combinar más de 20 años de experiencia en el sector público con el potencial ilimitado de Internet, SAP entiende cómo modernizar el servicio a los constituyentes de su organización y operaciones de apoyo. mySAP CRM aporta el poder de las soluciones racionalizadas e integradas que los contribuyentes requieren, y a usted le permite brindarles la eficiencia y el valor que le solicitan.

El e-government, que ya es una tendencia mundial totalmente establecida, ayuda a los organismos gubernamentales y a sus dependencias a usar Internet para entregar y recibir servicios y apoyo con una nueva y destacable eficiencia. Las iniciativas de e-government pueden ayudar a las administraciones públicas a mejorar la calidad del servicio, estimular el comercio y la industria y reducir costos internos. En resumen, el gobierno electrónico es la respuesta para las organizaciones modernas del sector público.

mySAP CRM se encuentra en el centro de la solución de e-government de SAP, que puede ayudar a su organismo a llevar a cabo todas las tareas orientadas al ciudadano en forma eficiente y rentable. Las funcionalidades clave de e-government de mySAP CRM incluyen:

- Servicios al ciudadano
- Gestión de casos
- Gestión impositiva

mySAP CRM integra de manera uniforme todas esas funcionalidades, desde el front-office hasta el back-office, vinculando formularios basados en la Web con workflow o casos electrónicos. mySAP CRM soporta el procesamiento interno, la integración de funciones de sistemas de pago online y de contabilidad. La solución también soporta una amplia gama de funciones de atención al contribuyente, incluyendo la posibilidad de ciudadanos, funcionarios, industrias y otras autoridades públicas de comunicarse mediante múltiples canales.

### **Servicios a la comunidad**

Los servicios son ofrecidos por la administración pública a sus ciudadanos y empresas. Esos servicios pueden variar desde una simple solicitud de información hasta solicitudes de licencias y autorizaciones, o hasta complejos procesos de declaraciones de impuestos. Como parte de sus esfuerzos en el e-government, la administración pública ha comenzado a ofrecer acceso telefónico o por Internet a estos servicios. Estos canales de acceso complementan las formas tradicionales en que los contribuyentes se comunican con las organizaciones públicas, tales como las cartas, llamadas telefónicas, faxes o entrevistas personales, lo que aumenta el nivel de los servicios.

Para facilitar estos servicios, las administraciones deben modernizar sus procesos internos e integrar los nuevos canales de comunicación en forma uniforme. Las capacidades de servicios a los ciudadanos de mySAP CRM permiten a su organismo implementar fácilmente servicios online e integrarlos en una estrategia de comunicaciones multicanal.

### Gestión de casos

Un caso es una colección de transacciones comerciales, documentos, socios de negocios y actividades con un vínculo común. La solución mySAP CRM ofrece poderosas funcionalidades de gestión de casos para ayudar a las autoridades públicas a estructurar y controlar sus procesos. mySAP CRM le permite estructurar casos para reflejar interrelaciones. También soporta procesos de control de cambios, ruteo y gestión de actividades.

Los gobiernos necesitan registros (que presentan la documentación legal de las acciones gubernamentales) para operar y brindar servicios. Las funciones de gestión de casos de mySAP CRM amplían la capacidad de los gobiernos para administrar registros mediante una nueva interfaz fácil de usar y centrada en el ciudadano.

### Gestión impositiva

Los gobiernos son financiados de diversas maneras. Los recaudadores de impuestos reciben impuestos de los ciudadanos y de las empresas, las municipalidades cobran ciertos servicios, las sociedades reciben contribuciones de sus miembros y las universidades cobran matrículas. Todos estos procesos implican procedimientos que deben tener capacidad suficiente para abarcar grandes cantidades de gente.

Los organismos públicos desean cada vez más mejorar sus interacciones con los ciudadanos, empresas y otras administraciones públicas. Como Internet brinda cada vez más servicios, el público actual espera un acceso las 24 horas y los 7 días de la semana a los servicios de la administración pública, para poder registrarse, enviar sus consultas y solicitudes y entregar información en todo momento y en todo lugar.

Para satisfacer estas necesidades, mySAP CRM y SAP® Public Sector Collection and Disbursement (SAP® PSCD) ofrecen todos los procesos de gestión impositiva, incluyendo registro, compleción de una declaración de impuestos, procesamiento de pago, recaudación, auditorías, asistencia pública y administración financiera.

Las capacidades de gestión impositiva de mySAP CRM son fácilmente configurables, por lo cual su organización puede personalizar cada capacidad para satisfacer sus necesidades específicas.

### VALOR INCOMPARABLE EN UNA SOLUCIÓN COMPLETA, INTEGRADA Y MULTICANAL

Con dos décadas de experiencia en el sector público, sólo SAP está capacitada para entregar, en forma segura, la tecnología estratégica con integración comprobada que usted necesita sin demora. Para proteger su organización, SAP le brinda mecanismos totales de autorización y autenticación, lo que asegura que las personas indicadas tendrán acceso a las aplicaciones indicadas, y que el personal autorizado puede acceder a todos los datos relevantes sobre los constituyentes. Los ciudadanos tienen la tranquilidad de que sus datos son recibidos en forma segura gracias a la función de firmas digitales.

SAP también permite la integración comprobada con otras herramientas de la administración pública, tales como gestión de registros e impuestos, y con sistemas de back-office, como una gestión contable y de recursos humanos. Con un complemento de herramientas explícitamente creadas para satisfacer las necesidades específicas de las organizaciones públicas, SAP brinda no sólo CRM sino también la única solución completa de e-government. mySAP CRM ofrece incomparables beneficios para las organizaciones actuales del sector público:

- **Solución completa, integrada y sin fisuras:** Desde el front-office hasta el back-office, mySAP CRM brinda integración sin fisuras, vinculando formularios basados en la Web con workflow o registros electrónicos. El procesamiento interno se basa en la integración de sistemas de pago on-line y funciones de contabilidad, integración de conocimientos y contenidos, y una amplia gama de funciones de atención al ciudadano, incluyendo comunicación multicanal con todos los contribuyentes mediante acceso móvil a portales y servicios. La solución, abierta y flexible, ayuda a su organización a integrar datos desde soluciones heredadas y complementarias hacia un sistema unificado.

- **Solución multicanal:** Por Internet, teléfono, fax, o en persona, mySAP CRM ofrece tecnología comprobada e integrada para manejar los contactos con el constituyente. La solución mantiene una base de datos centralizada de ciudadanos disponible sólo para personal autorizado. Esto proporciona un registro común que ayuda a los empleados a resolver las consultas de los ciudadanos en un amplio espectro de servicios. La integración con aplicaciones de back-office proporciona un informe de los ciudadanos y una gestión completa y altamente eficiente de los registros.
  - **Gran capacidad analítica y de inteligencia:** Una mayor recopilación de datos aumenta la eficacia del análisis y reduce el costo general de propiedad. Gracias a sus prestaciones de CRM analítico, la solución ayuda a las organizaciones públicas en el análisis y adaptación del flujo de trabajo, la planificación del personal y las comunicaciones en general. Como la tecnología es transparente, sus usuarios pueden acceder no sólo a nueva información crítica sino también a información detallada que pueden aplicar para tomar decisiones más eficaces. Pueden comparar nueva información con datos más viejos para crear nuevas prácticas en áreas tales como la protección ambiental o el compromiso social.
  - **Aplicaciones de la gestión de conocimientos:** Las sofisticadas herramientas de SAP brindan a sus empleados en cualquier lugar de trabajo el conocimiento exacto que necesitan para procesar correctamente las solicitudes, crear etapas de flujo de trabajo y gestionar casos de ciudadanos, lo que permite un aumento del servicio y de la satisfacción del cliente sin salirse del presupuesto.
  - **Experiencia comprobada:** Basada en un conjunto probado de las mejores prácticas, la solución incorpora la amplia experiencia de SAP en el sector público dentro de una poderosa solución de CRM basada en la Web. Las prácticas son continuamente actualizadas y puestas a disposición de todos los clientes de SAP.
  - **Fácil mantenimiento:** mySAP CRM ha sido actualizada para satisfacer las necesidades cambiantes de los organismos públicos. SAP se especializa en desarrollar sistemas que son fáciles de mantener, de manera que las actualizaciones puedan ser fácilmente aplicadas protegiendo las características únicas de cada instalación.
- Las capacidades de gestión impositiva de mySAP CRM son fácilmente configurables, por lo cual su organización puede personalizar cada capacidad para satisfacer sus necesidades específicas.

#### **ÉSTA ES SU RESPUESTA: DÉ UN PASO ADELANTE**

Como centro de la solución de e-government de SAP, mySAP CRM es la única solución completa e integrada que puede transformar su administración pública en una organización de servicios eficaz, centrada en el cliente y con capacidad de respuesta. Póngase en contacto con SAP para saber más sobre las poderosas soluciones que necesita para lograrlo. Para mayor información, visite nuestro sitio web en [www.sap.com/publicsector](http://www.sap.com/publicsector).

#### **mySAP™ BUSINESS SUITE: SU INDUSTRIA. SU NEGOCIO. SU FUTURO**

mySAP™ Business Suite aporta escalabilidad ilimitada, las mejores funcionalidades del mercado, integración completa y fácil colaboración por Internet para cada tipo de negocio.

Cada solución de mySAP Business Suite está construida sobre la plataforma tecnológica SAP NetWeaver™, una plataforma completa de integración y aplicaciones que ayuda a reducir el costo total de propiedad. mySAP Business Suite consiste en las mejores soluciones del mercado que incorporan una poderosa funcionalidad central, las características específicas de la industria y las mejores prácticas gracias a las tres décadas de experiencia de SAP.

Todo esto contribuye a lograr una familia de soluciones que funcionan juntas y sin fisuras para ayudarle a alcanzar sus metas de negocios.