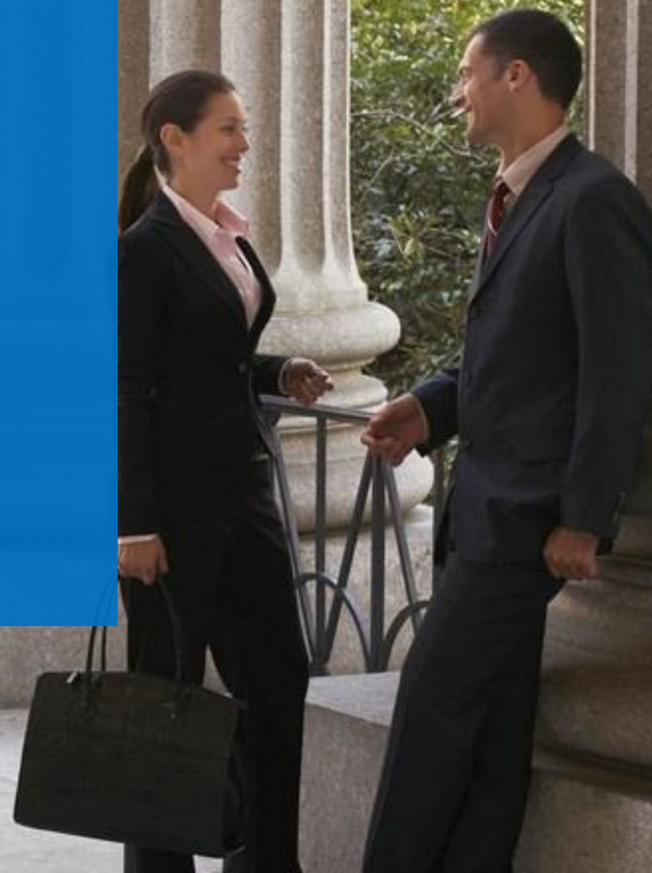
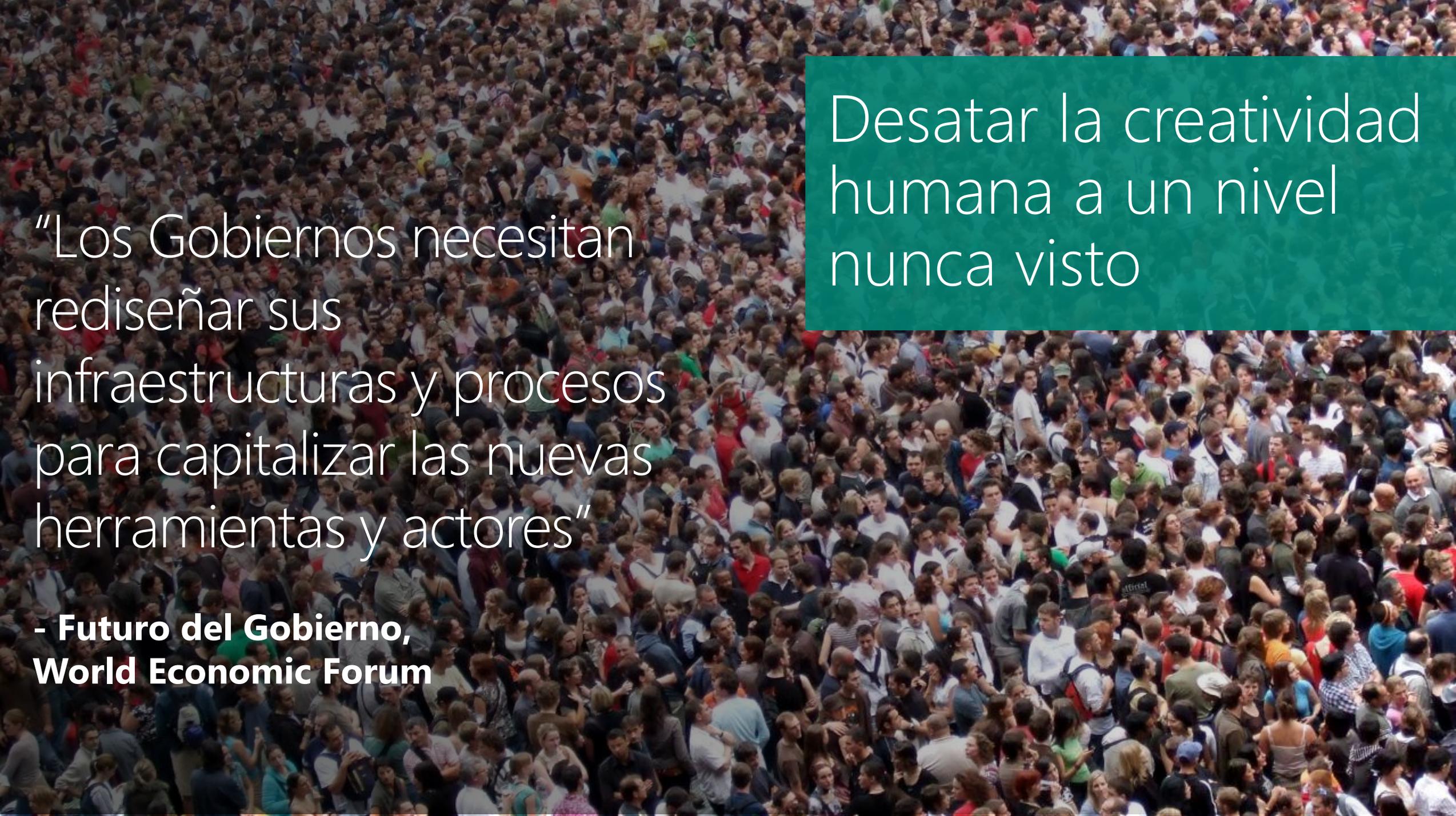


Ciudades Inteligentes Desafíos y Oportunidades

Guillermo Ramhorst
Microsoft Argentina y Uruguay



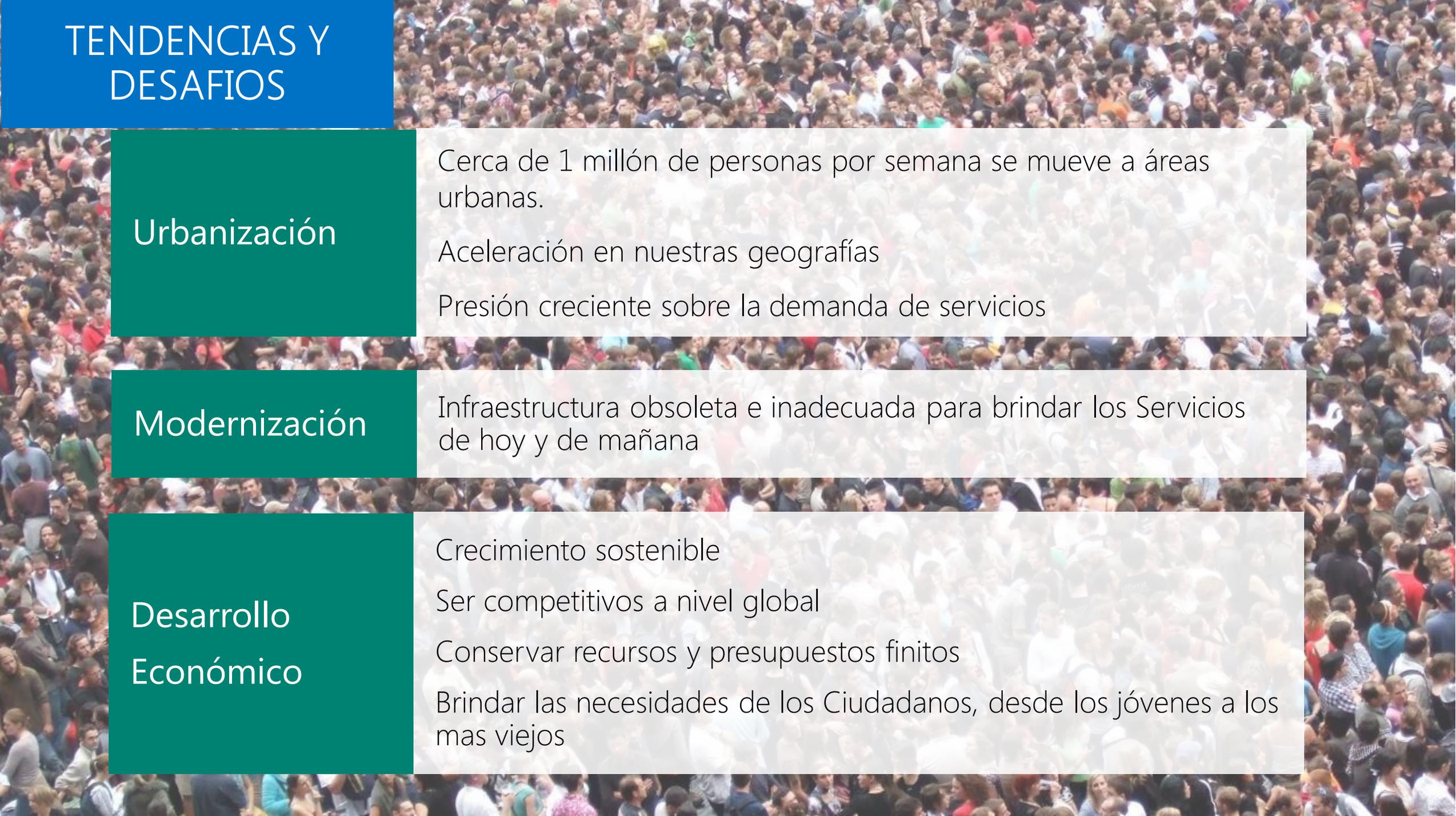


“Los Gobiernos necesitan rediseñar sus infraestructuras y procesos para capitalizar las nuevas herramientas y actores”

- **Futuro del Gobierno,**
World Economic Forum

Desatar la creatividad humana a un nivel nunca visto

TENDENCIAS Y DESAFIOS



Urbanización

Cerca de 1 millón de personas por semana se mueve a áreas urbanas.

Aceleración en nuestras geografías

Presión creciente sobre la demanda de servicios

Modernización

Infraestructura obsoleta e inadecuada para brindar los Servicios de hoy y de mañana

Desarrollo Económico

Crecimiento sostenible

Ser competitivos a nivel global

Conservar recursos y presupuestos finitos

Brindar las necesidades de los Ciudadanos, desde los jóvenes a los mas viejos

Megatendencias

Una nueva era de oportunidades para innovar y prosperar



Móvil

2016, smartphones y tablets llegarán a más de **1 billón** ciudadanos.



Social

Millennials serán **75%** de la **Fuerza de Trabajo para 2025**



Nube

70% están usando o invirtiendo en **Soluciones Basadas en la Nube**



Big data

Contenido Digital crecerá a **8ZB en 2015**. 3 veces más que en **2011**

Incremento en las Expectativas



Los Ciudadanos y las empresas esperan mejorar en los servicios y mas compromiso



Los trabajadores esperan mejores herramientas, aplicaciones y dispositivos en el trabajo



Los Lideres esperan mayor entendimiento, privacidad y cumplimiento legal

Nuevas Capacidades, Nuevas Oportunidades

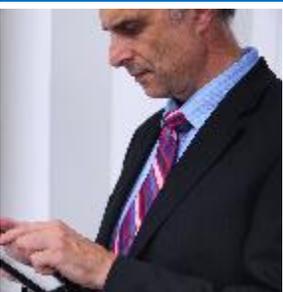
Registración y recolección de impuestos



Energía y Agua

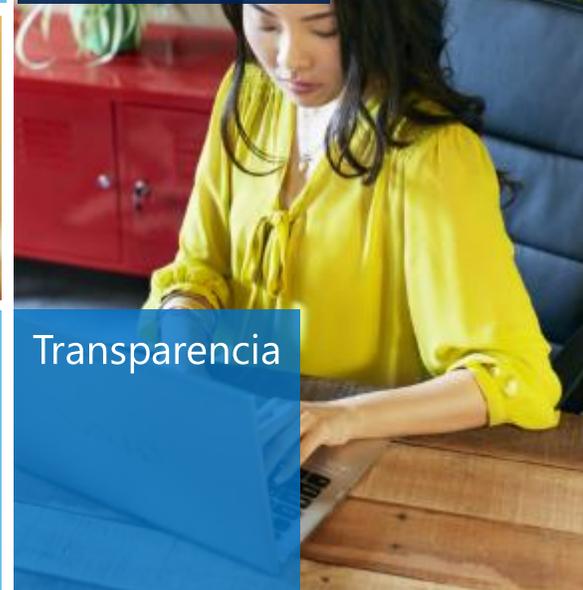
Administración y Transporte

Regulación



Cumplimiento de regulaciones

Democracia participativa



Pagos, registro y cumplimiento de regulaciones

Planificación electoral, logística y reporte

Campañas de marketing y sociales



Tableros de Control

Licencias y Permisos

Transparencia

Colaboración

Algunos Proyectos en Ciudades Inteligentes



“Hemos sido capaces de proveer **mejores servicios** desde los nuevos puestos de trabajo para los **Agentes Civiles**.”

— Manel Sanromá, CIO of the City of Barcelona



“Podemos obtener **más información, mucho más rápido**, del entorno **social** – permitiéndonos tomar **decisiones más inteligentes** de cara al futuro”

— Sebastian Saxe
Hamburg Port Authority
Chief Digital Officer



“Las tareas ahora llevan **menos tiempo**, lo que nos permite proveer el mismo nivel de **servicio, más rápido**. ”

— Jill Bailey, City of London
Access to Services Programme Manager

Cada día más de 12M de personas viajan por la Ciudad de Buenos Aires en Bus, Subte y Trenes usando la tarjeta SUBE



El Desafío

En 2 meses se debía desarrollar y poner operative una solución para gestionar el requerimiento, entrega y servicio al cliente, multi-canal, de la tarjeta de transporte SUBE para 12M+ de pasajeros en Buenos Aires.

La Solución

Nación Servicios eligió Microsoft Dynamics CRM para implementar la funcionalidad de Origenación y Servicio al Cliente

Los Resultados

- Salida en vivo en 60 días, a tiempo, dentro de presupuesto
- Vista integrada del cliente, servicio multi-canal
- Expandiendo geográficamente y agregando nuevos servicios

“Microsoft Dynamics CRM fue la única plataforma que pudo demostrar que los requerimientos de la solución se podían cumplir dentro del reducido período de tiempo. Durante varios días estuvimos recibiendo millones de solicitudes, procesándolas y entregándolas, cubriendo las expectativas.

–Nación Servicios CEO



BA Móvil

★★★★★ (5)

Free

BA Móvil informa el estado de tránsito en tiempo real de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Combina información desde distintas fuentes y permite ser filtrada según el medio de transporte elegido por el usuario.

[More](#)

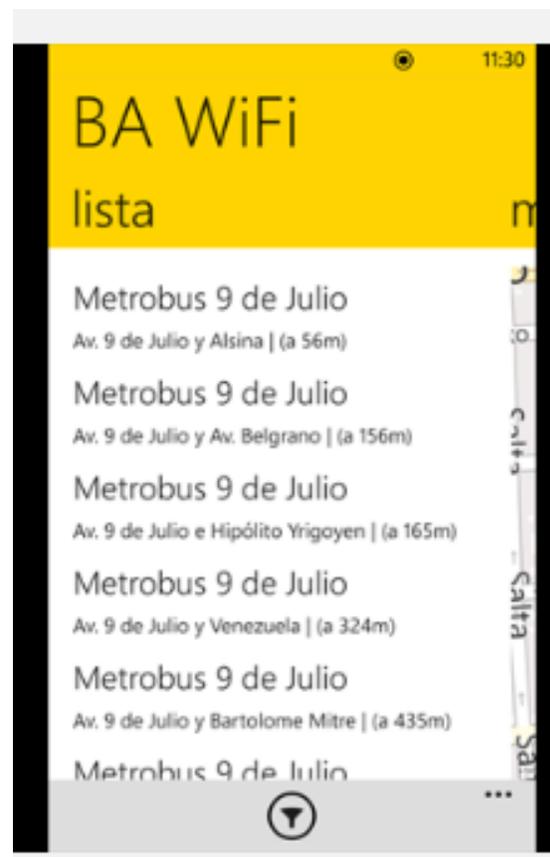


BA WiFi

★★★★★

Free

Buenos Aires Wifi te permite localizar las conexiones Wifi libres del Gobierno de la Ciudad. Podrás buscar por comunas, por puntos de interés y por ubicación.



Lideres mejor Informados



Mejorar el acceso a la información para refinar las políticas y las decisiones gubernamentales



Herramientas analíticas familiares y de fácil acceso



Mantenerse informado y conectado con su equipo y los ciudadanos en la oficina o en el camino

Mejores trabajadores



Análisis para mejorar la eficiencia y la productividad



Colaboración e intercambio entre agencias



Mejorar la experiencia del ciudadano, en todo momento, con todo tipo de acceso a información vital

Ciudadanos más Comprometidos



Servicios personalizados e integrados entre agencias



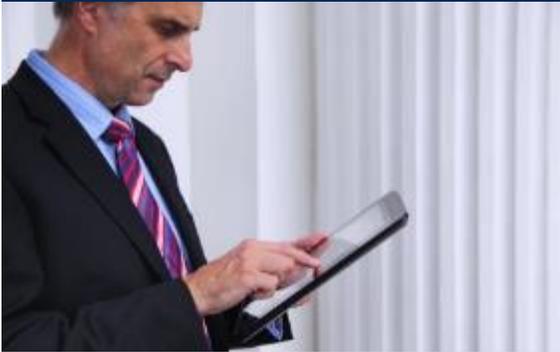
Mejor transparencia y participación digital en los términos de los ciudadanos



Aplicaciones de servicios nuevas e innovadoras a través de datos abiertos

Escenarios de Trabajo

Plataforma Nube



- Centralización de datos
- Resguardo y acceso de la información
- Portales de servicios para los Ciudadanos

Visión y Misión Crítica



- Indicadores de gobierno, tableros
- Eficiencia de recursos
- Inteligencia Operacional

Productividad Social



- Administración de casos y tareas
- Colaboración
- Análisis social

Movilidad



- Eficiencia y conectividad
- Inspectores e investigadores
- Administración de casos y documentos

Microsoft Dynamics CRM

Potenciando el Servicio Público



PC – Outlook Web



Portales



Móviles



Call Center

Gestión de
Comunicaciones

Gestión de
Trámites

Gestión de
Servicios

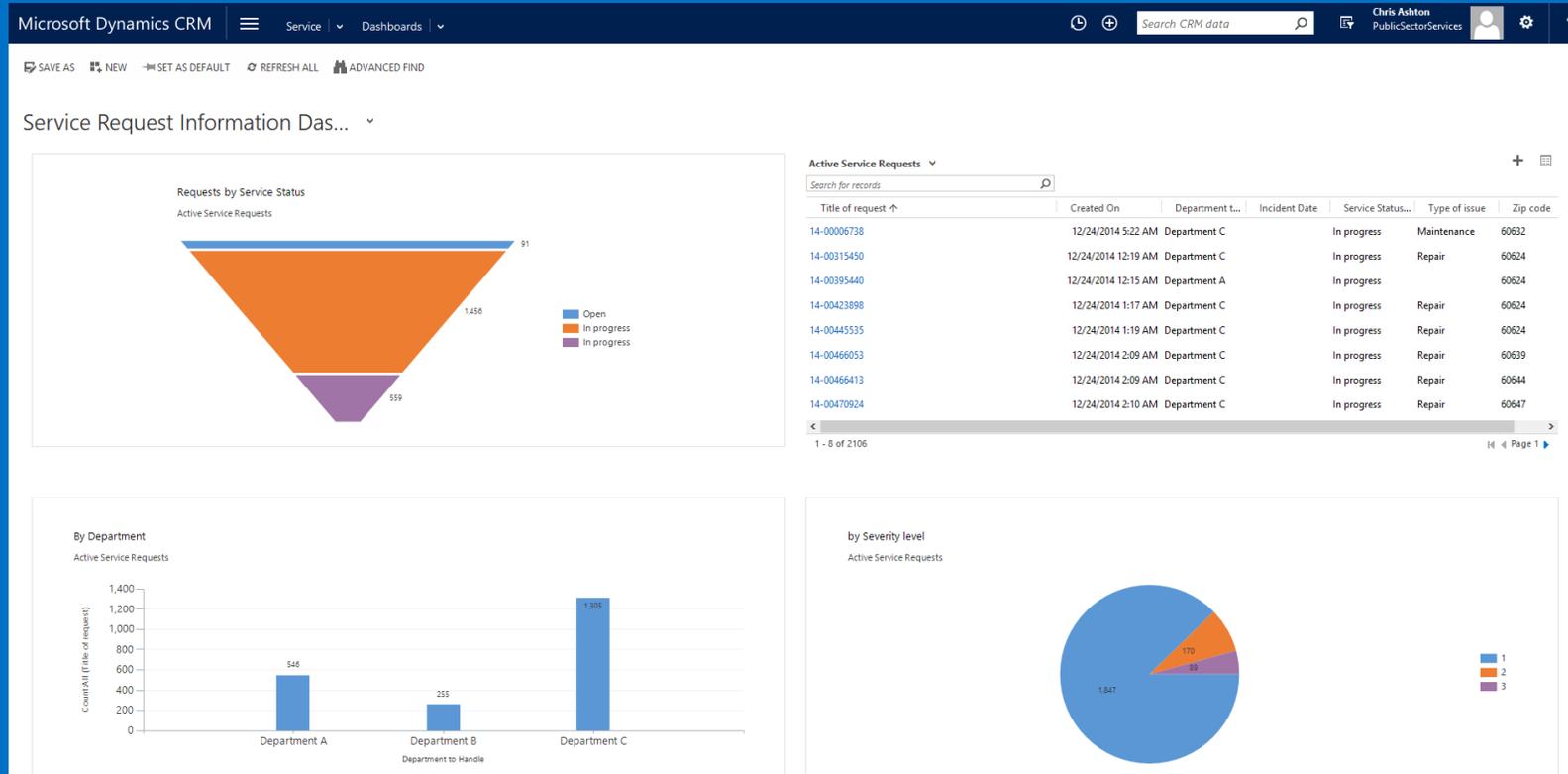
Gestión de
Programas

AGENDA | RELACIONES | INTERACCIONES | PROCESOS |
ANALÍTICOS
Framework xRM



Indicadores de Gestión en Tiempo Real

Disponibles desde cualquier dispositivo



Armado de tableros y dashboards con información consolidada de la gestión

Actualizados automáticamente, accesibles desde smartphones, tabletas y web.

Interfaz con sistemas de Inteligencia de Servicio



Resolución Guiada

Guías paso a paso – Quién tiene que hacer qué para avanzar y completar un requerimiento

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a service request titled "Dangerous Pothole at Intersection". The top navigation bar shows "Service" > "Service Requests" > "Dangerous Pothole ...". The workflow progress bar indicates the current stage is "Manage Request (Active)".

Summary

Ticket Number	115-986
Request Name	Dangerous Pothole at Intersection
Status	Active
Personal Injury	Yes
Owner	CRM System
Location	2nd and Main
Comments	Sink hole cars can not get by
Type of issue	Repair
City Attorney	Jeff Phillips

ACTIVITIES NOTES

- Phil Spencer: Notification of Personal Injury for case # 115-986 Today
- Phil Spencer: Street Intersection Closed

Status

Department to Handle	Department C
Service Status	In progress
Severity level	1
Scheduled Date	6/17/2015 8:00 AM
Closing Comments	--

Document

Name	Regarding	Parent Site or Location	Relative URL
No Document Location records found.			

Gestión de casos multi-canal (web, mail, teléfono, agencia, redes sociales)

Flujos de trabajo para estandarizar y ordenar la gestión. Automatización de procesos.



Promueve y facilita la colaboración entre las áreas

Herramientas para colaborar en tiempo real

The screenshot displays the Proseware interface for a group named "City of Maple". The interface is organized into several sections:

- Header:** Includes navigation links for Home, Inbox (with a notification badge), and a search bar for people, groups, and conversations. There are also options to Invite and a menu icon.
- Left Sidebar:** Shows the user's profile (Vince Prado) and a list of groups, including "All Company" and "City of Maple". There are also options to "Browse Groups" and "Create Group".
- Group Header:** Displays the group name "City of Maple", its status as a "Public Group", and a "Joined" indicator. It also shows the number of members (3) and a small thumbnail of the group members.
- Content Area:** Features tabs for "Conversations", "Files", and "Notes". Below these are options to "Update", "Poll", or "Praise". A text input field prompts users to "Share something with this group...".
- Posts:** Shows a post by Maynard Ullmer with the text "Another Pothole in ward 41" and a link to "Pothole: 6590 N OSHKOSH AVE" (cityofmaple.crm.dynamics.com). Below the post is a "Write a reply..." input field.
- Right Sidebar:** Contains a "Pinned" section with a folder icon and a description: "Add files, notes, or links that are important to this group." Below this is a "Related Groups" section with an "Add a related group..." input field. At the bottom of the sidebar are "Access Options" including "Leave Group", "Subscribe to this group by email", "Post to this group by email", and "Embed this group in your site".
- Footer:** Includes a copyright notice: "© 2014 Yammer English (US) Privacy · More".

Vista unificada de la información y los grupos de trabajo

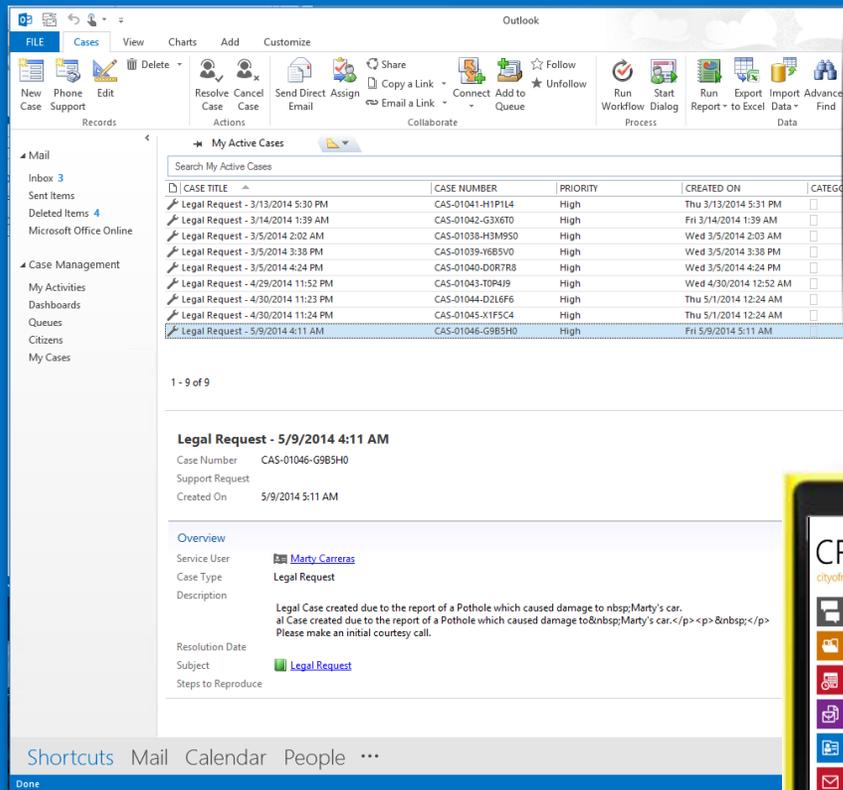
Colaboración a través de grupos de trabajo

Disponible en cualquier dispositivo



Experiencia de usuario optimizada

Consistencia y facilidad de uso a través de todo tipo de dispositivos

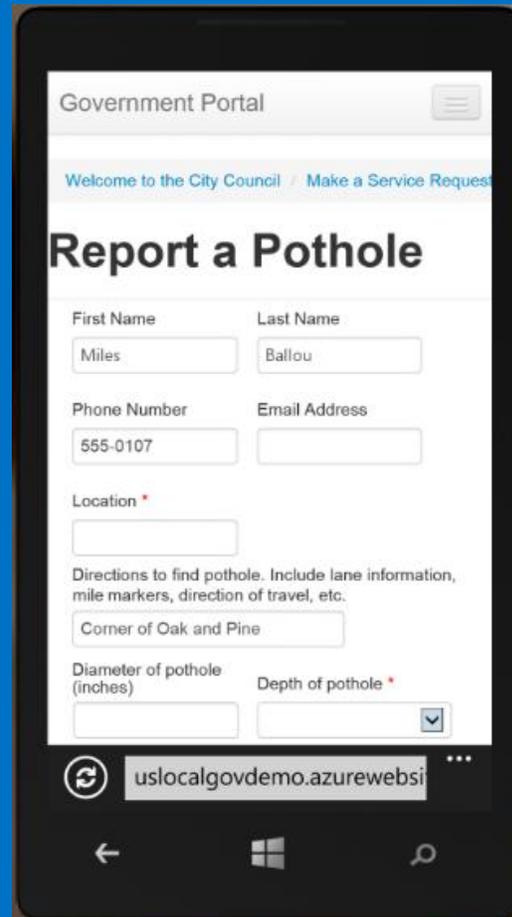
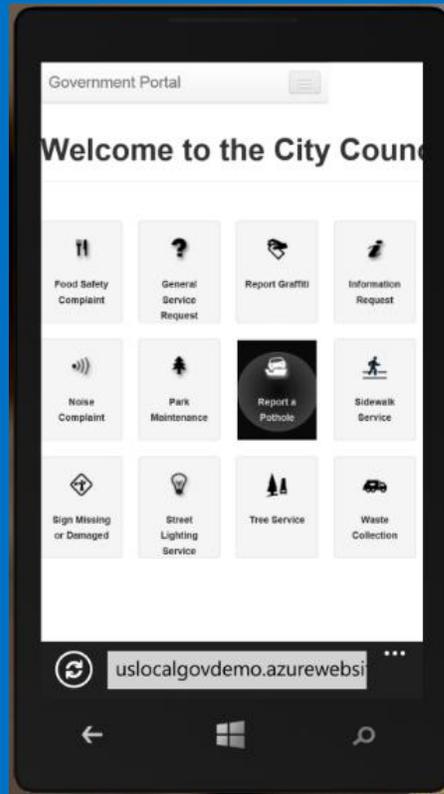


*with Parature – requires Enterprise User



Aceso multi-dispositivo para los ciudadanos

Ofrecer contacto a través de dispositivos móviles, web, redes sociales, teléfono, presencial



Los ciudadanos pueden usar los Servicios según su comodidad

Redes sociales incluyendo Facebook y Twitter

Bases de conocimiento y gestión de reclamos, facilitando la auto-gestión



Adaptación al Cambio

Flexibilidad para adaptarse a cambios en la legislación, regulaciones o nuevos requerimientos

Editable para incorporar nuevas necesidades

Manejo de Etapas y Fases

BUSINESS PROCESS FLOW

Service Request Process

Details ▾

Stage Name *	Step Name	Value	Required
Create Request			
Entity *	Request Name	Title of request	<input checked="" type="checkbox"/>
Service Request	Contact	ServiceRequestContact	<input checked="" type="checkbox"/>
Stage Category	Type Of Issue	Type of issue	<input checked="" type="checkbox"/>
Create Service Request	Comments	Comments	<input type="checkbox"/>
	Assign to Department	Department to Handle	<input checked="" type="checkbox"/>
	Ticket Number	Ticket Number	<input type="checkbox"/>

+ Insert stage after branch ↕ Add branch

If **Type of issue** contains data
and **Type of issue** equals "General Request"

+ Insert stage

Stage Name *	Step Name	Value	Required
General Request			
Entity *	Request details	Request details	<input type="checkbox"/>
Service Request	Answer	Answer	<input type="checkbox"/>
Relationship	File attachments	File attachments	<input type="checkbox"/>
Select relationships	Resolved?	Resolved?	<input checked="" type="checkbox"/>
Stage Category			
--			

+ Insert stage ↕ Add branch

Else If **Type of issue** contains data
and **Type of issue** equals "Complaint"

Agregado de Campos de información

Campos obligatorios u optativos

Reglas de decision con caminos alternativos

Integra y consolida la infraestructura y aplicaciones existentes

Plataforma flexible para construir evolutivamente en forma acelerada



Servicio Público con Microsoft Dynamics

Atención
Ciudadana

Gestión de
Servicios

Fiscalizaciones
e
Inspecciones

xRM



CASO MUNICIPALIDAD ARGENTINA

Objetivos



- Identificación del Vecino y todas las Actividades y servicios asociadas al mismo de forma consolidada
- Mejorar fluidez y control de la información
- Obtener información precisa, con mayor integración y trazabilidad de los proceso de gestión.
- Mejorar la productividad del Call Center y las diferentes Secretarías.
- Generación de información de alto nivel y tableros de gestión dinámicos
- Administración de Cursos y Talleres

Modelo Operativo



Call Center

Registra casos, Inscripciones, resuelve consultas y deriva solicitudes y trámites
Consulta en línea el estado de casos



Base de Atención

Reciben, analizan, procesan las solicitudes



Análisis de Gestión

Informes y Paneles de Gestión



Visión 360°

Novedades, Casos Asociados, Registro de actividades (cursos, talleres)

Base de Vecinos – Identificación del Vecino

The screenshot displays two views within Microsoft Dynamics CRM. The top view is 'Vecinos Activos' (Active Neighbors), showing a list of neighbors with columns for 'Nombre completo', 'Número de Document...', 'Correo electrónico', 'Teléfono particular', 'Calle', 'Altura', and 'Código'. The bottom view is 'Comercios activos' (Active Businesses), showing a list of businesses with columns for 'Nombre del Comercio', 'CUIT', 'Código Postal', 'Calle', and 'Altura'. A bar chart on the right of the 'Comercios activos' view shows 'Nuevas cuentas por mes' (New accounts per month) with a value of 12,631. The CRM interface includes a top navigation bar with 'Microsoft Dynamics CRM' and 'SERVICIO Vecinos', and a left sidebar with a list of selected neighbors.

Microsoft Dynamics CRM | SERVICIO | Vecinos | Crear

NUEVO EDITAR ACTIVAR DESACTIVAR ELIMINAR COMBINAR DETECTAR DUPLICADOS

Vecinos Activos

Nombre completo | Número de Document... | Correo electrónico | Teléfono particular | Calle | Altura | Código

Microsoft Dynamics CRM | SERVICIO | Comercios | Crear

NUEVO ELIMINAR COPIAR UN ENLACE ENVIAR UN ENLACE POR... EJECUTAR INFORME EXPORTAR A EXCEL IMPORTAR DATOS

Comercios activos

Nombre del Comercio	CUIT	Código Postal	Calle	Altura
TOTAL PUBLIVIA, S.A	30709630195			
DE LEONARDIS, ANGELA CELINA	27002727930			
SAAVEDRA DE LARGHI, ELENA	27004710393			
MASTROIACOVO, MARIA YOLANDA	27008131908			
ANTELME, JUANA	27009388554			
VARAK, IRENE CARMEN	27010579681			
TITO, MATEO ANDRES	20011475230			
ROBERTS, LYDIA	27012656535			
ARBOLAVE DE VAN ES, LILIAN	27012755517			
ZARATE DE ALMADA, OLGA	27012793451			

Nuevas cuentas por mes

Recuento: todos (Cuenta)

12.631

1 - 8 de 8 (1 seleccionados)

Todos # A B C

1 - 350 de 500+ (0 seleccionados)

Visualización de los Vecinos / Comercios

Selección del Vecino mediante Búsqueda Manual

Definición de Múltiples campos de búsqueda para identificación del Vecino / Comercio

Visión Unificada del Vecino

Microsoft Dynamics CRM | CONFIGURACIÓN | Calles | 25 De Mayo del 1 al... | Crear | Escribe el elemento de | Axxon CRM Municipalidad de ...

Panel de Novedades que permite Crear y visualizar notificaciones y actividades asociadas al vecino / comercio dentro del CRM que sean de interés para el Municipio

Detalle de los Cursos y Talleres Realizados por el Vecino

Detalle de las Gestiones por el Cliente

PUBLICACIONES ACTIVIDADES

Escribir publicación

Ambos Publicaciones

Inscripcion a Talleres

Taller	Razón para el...	Disp...	Fecha de crea...	Fec...
Filtro 2	Inscrito		30/07/2015 09:...	
Pintura Artistica	Inscrito		30/07/2015 09:...	
Pintura Artistica	Inscrito	3	22/07/2015 10:...	

Inscripción a Cursos

Curso	Razón para el...	Cuatrimestre	Fecha de Fin (C...
Ingles	Inscrito	Primer	11/12/2015
Matematica	Inscrito	Primer	25/09/2015

Teléfono * 4016-6136

Teléfono del trabajo --

Teléfono móvil --

¿Es vecino? --

Domicilio Base Importación

Calle --

Altura --

Piso --

Fecha de modificació 01/07/2015 06:08 p.m. Modificado por CRM, Axxon

Activo

OTAS

ono Agregar Tarea ...

Hoy

Hoy

Taller Pintura Artistica CRM:0010482

ion Ayer

Gestión de Casos

CASO : SECRETARIA DE HACIENDA

- Secretaria de Servicios Pú...
- Secretaria de Hacienda
- Secretaria de Cultura
- Secretaria de Educación

Motivo

Motivo*

Tributo

Persona Form

ARTÍCULOS

Artículo de Knowledge Base AUTOMOTOR B...

Mostrar artículo

Mostrar comentarios | Artículo por correo e...

Detalles del cliente

Propietario* LUCERO,

GONZALEZ, IGNACIO

* Teléfono 15623651456

Teléfono móvil --

Correo electrón NACHO.FJM@GMAIL.COM

Barrio Florida

Calle Adolfo Alsina del 1501 al 1599

Altura 1536

Entre Calles --

Código Postal 1602

Datos de Vehículo		Datos del Titular	
Dominio*	HAP705	Tipo de persona*	
Dominio Original (Anteriores a 1995)*	HAP705	Nombre del Titular/Razon Soci	
Motivo de Baja*	Robo o Hurto	DNI*	
Observaciones	--	Calle*	
		Numero*	1.536
		Departamento	4
		Localidad*	FLORIDA
		Partido*	VICENTE LOPEZ
		Provincia*	BUENOS AIRES
		Telefono*	1562365146
		Mail*	NACHO.FJM@GMAIL.COM

1.536	Piso	A
4	Código Postal*	1.602

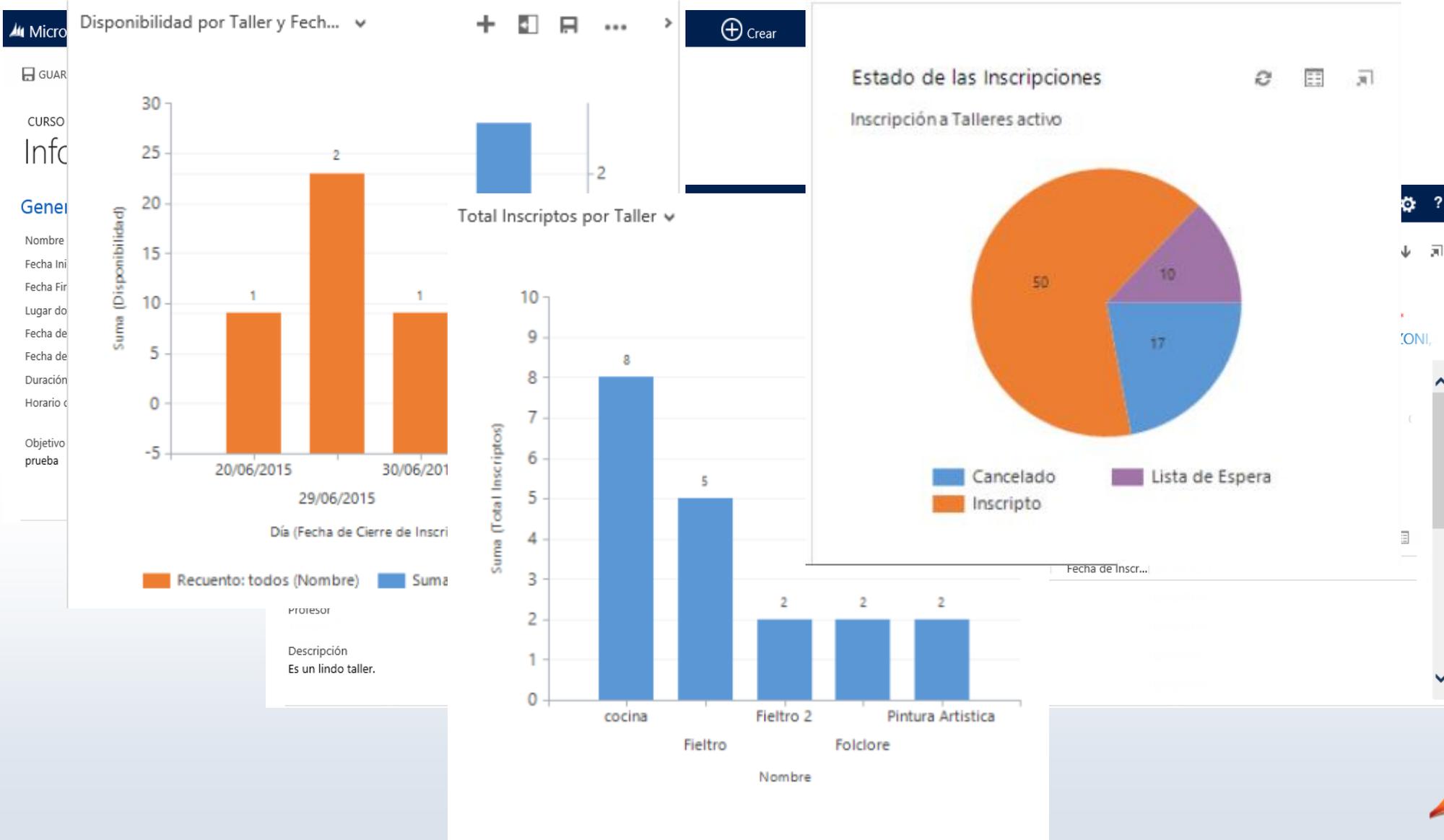
Gestión de Solicitudes de Servicios Públicos, Cultura, Educación y Gestión Tributaria

Comunicaciones Automáticas con el Vecino

Utilización de Artículos

Detalle del Cliente y del Caso

Gestión de Talleres y Cursos



Visualización de los Cursos / Talleres que dicta el Municipio

Administración de Inscripciones y Cupos

Estadísticas de los Cursos / Talleres en relación a los Inscritos

Agenta Cultural / Eventos

Microsoft Dynamics CRM | SERVICIO | Calendario de servic...

Actividad de servicio

LOS MUSIQUEROS - Música / "30 años"

Calendario de servicios

Tipo: Cita y actividad de servicio | Vista:

Asunto | Referen

- ✓ LOS MUSIQUEROS - Música / "3...
- CLAC, una obra de película
- Rondas de Cuentos
- MUNDODANZA - Danza / Dir. La...
- BOB LIMON - Teatro Clown
- SOÑADAS - Clown / Dir. Irene Se...
- MARIANA BAGGIO - Música / "B...
- ANDA CALABAZA - Música
- SOÑAR NO CUESTA NADA - Tea...

1 - 9 de 9 (1 seleccionados) | Página 1

Actividad de servicio

Información general

Título * LOS MUSIQUEROS - Música / "30 años"

Servicio * Evento | Sitio Cine Teatro York

Ubicación J. B. Alberdi 895 - Olivos

Recursos

Mostrar hora como Completado

Características de la Actividad

Actividad | Género

Clasificación ATP | Entrada Gratuita No Sí

Artista | Costo \$65,00

Información de programa

Hora de inicio * 17/07/2015 04:00 p.m.

Hora de finalización * 17/07/2015 05:00 p.m.

Duración 1 hora

Todo el día

Estado Cerrado

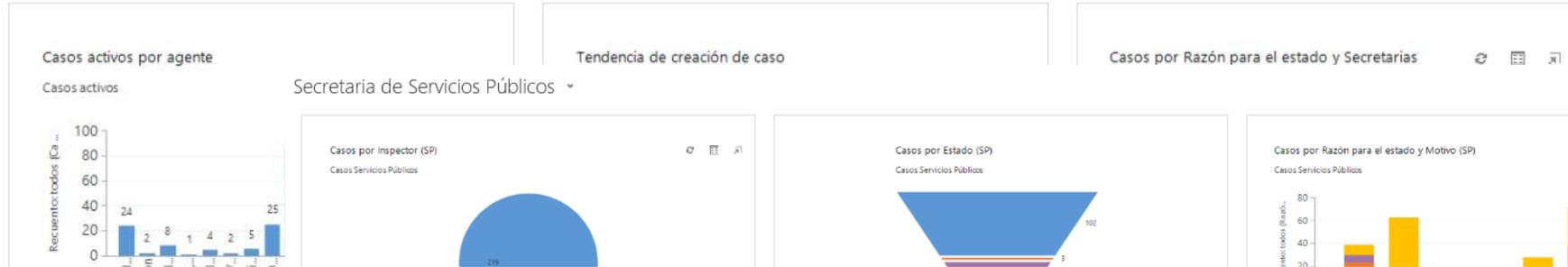
Gestión de Agenda de
Eventos Culturales

Visualización de
Disponibilidad Sitios

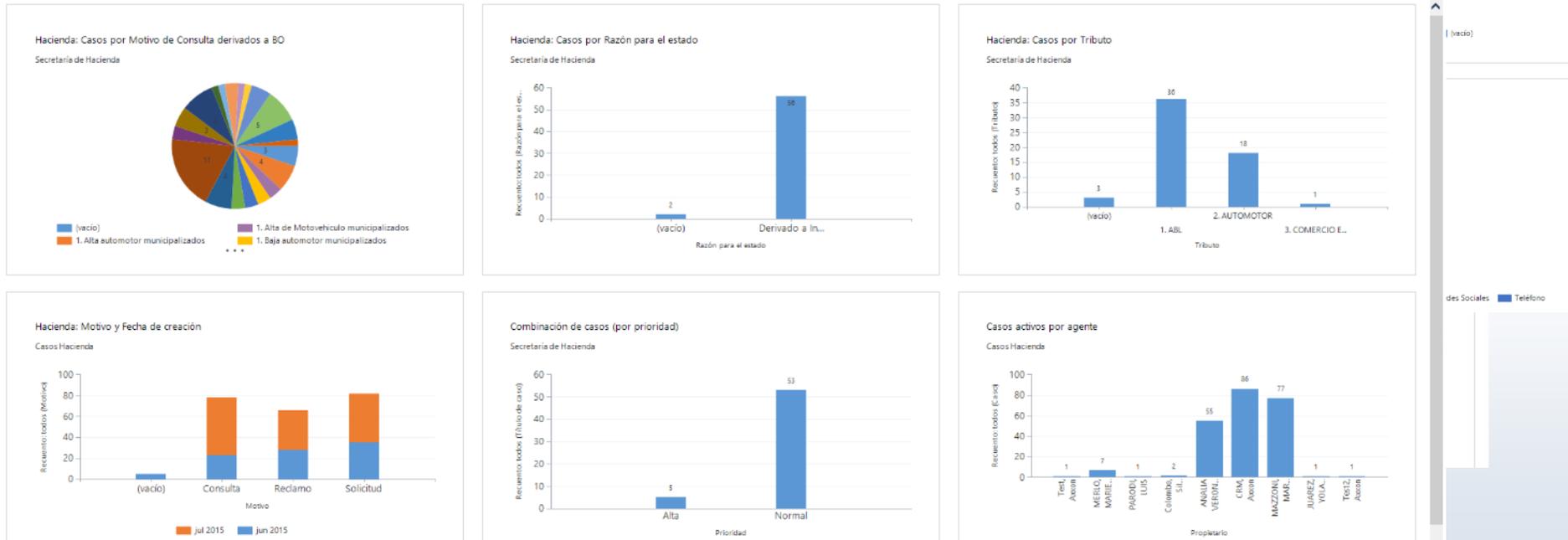
Detalle del Evento

Paneles de Analisis por Secretaría

Call Center ▾



Secretaría de Hacienda ▾



Tableros interactivos

Determinación de índices de gestión

Visión Global o Sectorizada de acuerdo a la estructura organizacional.

PORTAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Citizen Service Framework—Home Page

The screenshot shows the Microsoft 311 Service Center Home Page. At the top, there is a navigation bar with the Contoso logo, the Microsoft 311 Service Center title, and a 'Sign In' link. Below the navigation bar, there are tabs for 'Home', 'Service Requests', 'Map', and 'Knowledge Base'. The main content area includes a 'Submit New Service Request' button, a 'View Service Requests Map' button, and a 'Track Your Service Request' form. A 'City Announcements' section is located at the bottom left, featuring three announcements: 'City's 3-1-1 Contact Center Hours of Operation', 'Major Road Construction on Main Street', and 'City Hall Concert Series'. A 'Related Links' section is on the right, containing links for '311 Main Page', 'Government Solutions', 'Cloud Power', and 'Downloads'. A 'Twitter Feed' section is also on the right, displaying three tweets from Microsoft_Gov. A mobile version of the site is shown in a smartphone view in the center, with a 'Launch mobile' link. Several callouts highlight specific features: 'Customizable relevant links' points to the navigation bar; 'Submit, view' points to the 'Submit New Service Request' button; 'Metadata-driven easily customizable content' points to the main content area; 'Access citizen portal from web-enabled devices' points to the mobile version; 'Display city announcements driven by metadata' points to the 'City Announcements' section; and 'Multiple Twitter feeds' points to the 'Twitter Feed' section.

contoso Microsoft 311 Service Center Citizen services accelerator Sign In

Home Service Requests Map Knowledge Base

Microsoft 311 Service Center

The Microsoft® 311 Service Center accelerator is designed to d... the coordination between citizens, the contact center, and the back office departments.

Submit New Service Request
View Service Requests Map
Track Your S...

Customizable relevant links

Submit, view

Metadata-driven easily customizable content

Access citizen portal from web-enabled devices

Display city announcements driven by metadata

Multiple Twitter feeds

Related Links
311 Main Page
Government Solutions
Cloud Power
Downloads
CodePlex

Twitter Feed

Microsoft_Gov RT
@twittersuggests: @ProdofGaming
New suggestions for you:
Microsoft_Gov at @Microsoft_Gov
and TalkBI at @talkBI. More at
<http://t.co/wpL5HnO>
Aug 19 (1 day ago)

Microsoft_Gov RT
@StevenMurawski: The SysAdmin
Daily is out! <http://t.co/SrshBHR> •
Top stories today via
@microsoft_gov @matthixson
@sansmouse @maryjofoley
@garyeimerman
Aug 19 (1 day ago)

Microsoft_Gov New blog post -
When process meets public sector:
Join us for the launch of Dynamics
#AX2012 @msdynamicsax
<http://t.co/BtVOZrN> #ERP
Aug 18 (3 days ago)

City Announcements

City's 3-1-1 Contact Center Hours of Operation
The City's 3-1-1 Call Center is open to assist residents and visitors Monday on Saturday and Sunday, 8 A.M.–2 P.M.

Major Road Construction on Main Street
Beginning August 1, Main Street will be closed between 1st and 3rd Avenues for major road rebuilding including the upgrade of City water and electric services.

City Hall Concert Series
Every Wednesday at 6 P.M. the City Concert Series features local musical talent.

A mobile version...
[Launch mobile](#)

Citizen Service Framework—Service Requests

The screenshot shows the Microsoft 311 Service Center website. The header includes the Contoso logo, the Microsoft 311 Service Center logo, and a 'Sign In' link. The navigation menu has 'Home', 'Service Requests', 'Map', and 'Knowledge Base'. The main content area is titled 'Service Requests' and includes a brief description of the Microsoft 311 accelerator. Below this is a 'Submit New Service Request' section with a list of request types: General Service Request, Information Request, Noise Complaint Request, Park Maintenance Service Request, Pothole Service Request, and Street Lighting Service Request. A yellow callout box highlights the features of the service requests engine.

contoso

Microsoft
311 Service Center
Citizen services accelerator

Sign In

Home Service Requests Map Knowledge Base

Home > Service Requests

Service Requests

The Microsoft® 311 accelerator provides sample requests that customers can extend and expand upon. You will receive a tracking number, allowing you to check the status of your request.

Submit New Service Request

- General Service Request**
Submit a general service request.
- Information Request**
Ask a question or request information.
- Noise Complaint Request**
Report a noise complaint.
- Park Maintenance Service Request**
Report an issue with a public park.
- Pothole Service Request**
Report minor pothole damage. If this represents a significant safety risk, please call 311.
- Street Lighting Service Request**
Report burnt out, flickering or damaged street lights.

- Powerful service requests engine
- Sample of information and service requests
- Easily extensible to any number of request types
- Workflows appropriate for each request type
- Data verification and validation

Don't see your request here? To place a service request that is not yet available online, please call 311.

Citizen Service Framework—Map

contoso Microsoft 311 Service Center Citizen services accelerator Sign In

Home Service Requests Map Knowledge Base

Home > Service Requests Map

Service Requests Map

The Microsoft® 311 accelerator can be easily extended with e customer's specific needs.

Search

Date: Last 30 days Status: Any Priority: Any Type: All **Reset** **Map it!**

Interactive mapping powered by **bing**

Park Maintenance Service Request
Marymoor Park, Redmond WA
Service Request #: 100369
Status: **In Progress**
Priority: **Urgent**
Incident Date: 8/19/2011
Scheduled Date: 8/19/2011
Closed Date:

Legend

- General Service Request
- Noise Complaint Request
- Park Maintenance Service Request
- Pothole Service Request
- Street Lighting Service Request

Citizen Service Framework—Knowledge Base

contoso

Microsoft
311 Service Center
Citizen services accelerator

Sign In

Home Service Requests Map Knowledge Base

Home > Knowledge Base

Knowledge Base

The Microsoft® 311 accelerator Knowledge Base search utilizes the Dynamics CRM search capabilities. Customers can extend to use full text search engine.

Latest Knowledge Base Articles

- [Park Improvements](#)
- [Sidewalk Maintenance](#)
- [Permit Violations](#)

Search Knowledge Base Repository

Search

Separate keywords with a comma ','

Subject:

© Copyright 2011. All Rights Reserved. [Site Map](#)

Knowledgebase repository;
read and search for articles to resolve
issues quickly

Citizen Service Framework—Service Requests

The screenshot displays the Citizen Service Framework interface for 'Pothole Service Requests'. The top ribbon includes tabs for File, View, Charts, Add, and Customize. The main area shows a table of 'Active Pothole Service Requests' with columns for Priority, Create, System Views, Name, and Last Name. A list of names is visible on the right: McArthur, Black, Norris, Smith, White, Doe, and Citizens. A funnel chart on the right shows the 'Service Request Pipeline' with segments for New (blue), In Progress (red), and Completed (green). A legend below the chart identifies these colors. A callout box titled 'System Charts' lists: Service Request Pipeline, Service Requests by Priority, Service Requests by Week, and Service Requests Closed by Week. A status bar at the bottom indicates '1 - 10 of 10 (0 selected)' and 'Page 1'.

Service Request Pipeline

Priority	Create	Name	Last Name
Low	8/11/2011 1:55 PM	Becky	Doe
Low	8/19/2011 4:08 PM	Joe	Citizens

System Charts

- Service Request Pipeline
- Service Requests by Priority
- Service Requests by Week
- Service Requests Closed by Week

Legend:

- New (Blue)
- In Progress (Red)
- Completed (Green)

Callout 1: Different service request views include assignments to teams and individuals

Callout 2: Comprehensive service request engine

- Easily extensible to any number of requests type
- Custom entity for each request type
- Auto-assignment of "Priority" for each service type

Callout 3: Interactive graphical representation of service request records

CRM—Service Request Details

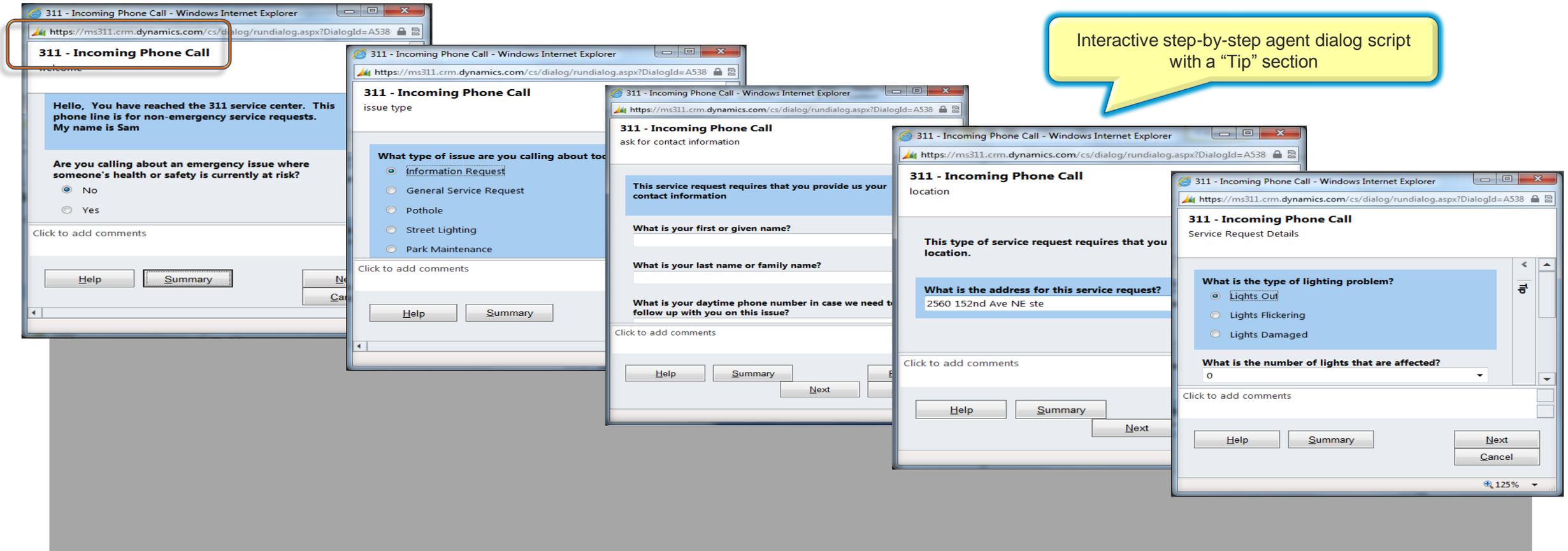
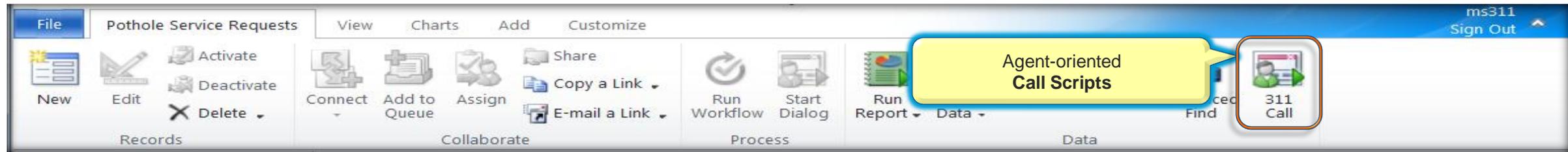
The screenshot shows the CRM interface for a 'Pothole Service Request'. The 'Assign' button in the top ribbon is highlighted with a red box. A yellow callout bubble points to it with the text: 'Supervisor assignment of service requests to departments or individuals'. A 'Confirm Assignment' dialog box is open, titled 'Assign Pothole Service Request', with the question 'You have selected 1 Pothole Service Request. To whom would you like to assign it?'. It has two radio button options: 'Assign to me' and 'Assign to another user or team'. The 'Assign to another user or team' option is selected. A yellow callout bubble points to the 'Assign to another user or team' option with the text: 'Service Level Agreement (SLA) management'. Another yellow callout bubble points to the 'Assign to another user or team' option with the text: 'Email notification with every status change'. The main form shows details for the service request, including 'Name', 'Location', 'Directions', 'Diameter', 'Personal Injury', 'Contact Details', 'Service management' (Priority, Scheduled Date, Service Status, Closed Date), and 'Notes'. The status is 'Active' and the location coordinates are Latitude: 47.6499507257 and Longitude: -122.1628373815.

Supervisor assignment of service requests to departments or individuals

Service Level Agreement (SLA) management

Email notification with every status change

CRM—Center Agent Call Scripts



CRM—Management Dashboard

The image shows a screenshot of a CRM Management Dashboard with several callouts highlighting key features:

- Interactive and customizable management dashboard:** A yellow callout pointing to the top navigation area of the dashboard.
- Export data to Excel and re-import:** A yellow callout pointing to the 'Export' button in the 'Service Requests' table.
- Drill-down, slice and dice the data to the details of service requests using views, charts, and filters:** A yellow callout pointing to the 'Service Request Pipeline' and 'Service Requests by Type' charts.
- Manage individual service requests:** A yellow callout pointing to the 'Pothole Service Request' detail form.

The dashboard includes a 'Workplace' sidebar with 'My Work' items like Dashboards, Activities, Get Started, Calendar, Imports, and Duplicate Detection. The main area displays a 'Service Request Pipeline' funnel chart, a 'Service Requests by Type' bar chart, and a 'Service Requests Closed by Week' bar chart. A detailed view of a 'Pothole Service Request' (ID: 100366) is shown, including fields for Name, Owner, Location, Dates, and Status.

Service Request Nu...	Service Request Type	Incident Date
100343	Pothole Service Request	8/11/2011 5:39 PM
100345	Street Lighting Service Req	8/12/2011 1:26 PM
100347	Pothole Service Request	8/12/2011 1:28 PM
100348	Pothole Service Request	8/12/2011 5:29 PM

Week (Created On)	Week (Closed Date)
1	1
2	1
3	1
4	1

Month (Closed Date)	Avg (Resolution Durati...
(blank)	0.00
Aug 2011	-0.40

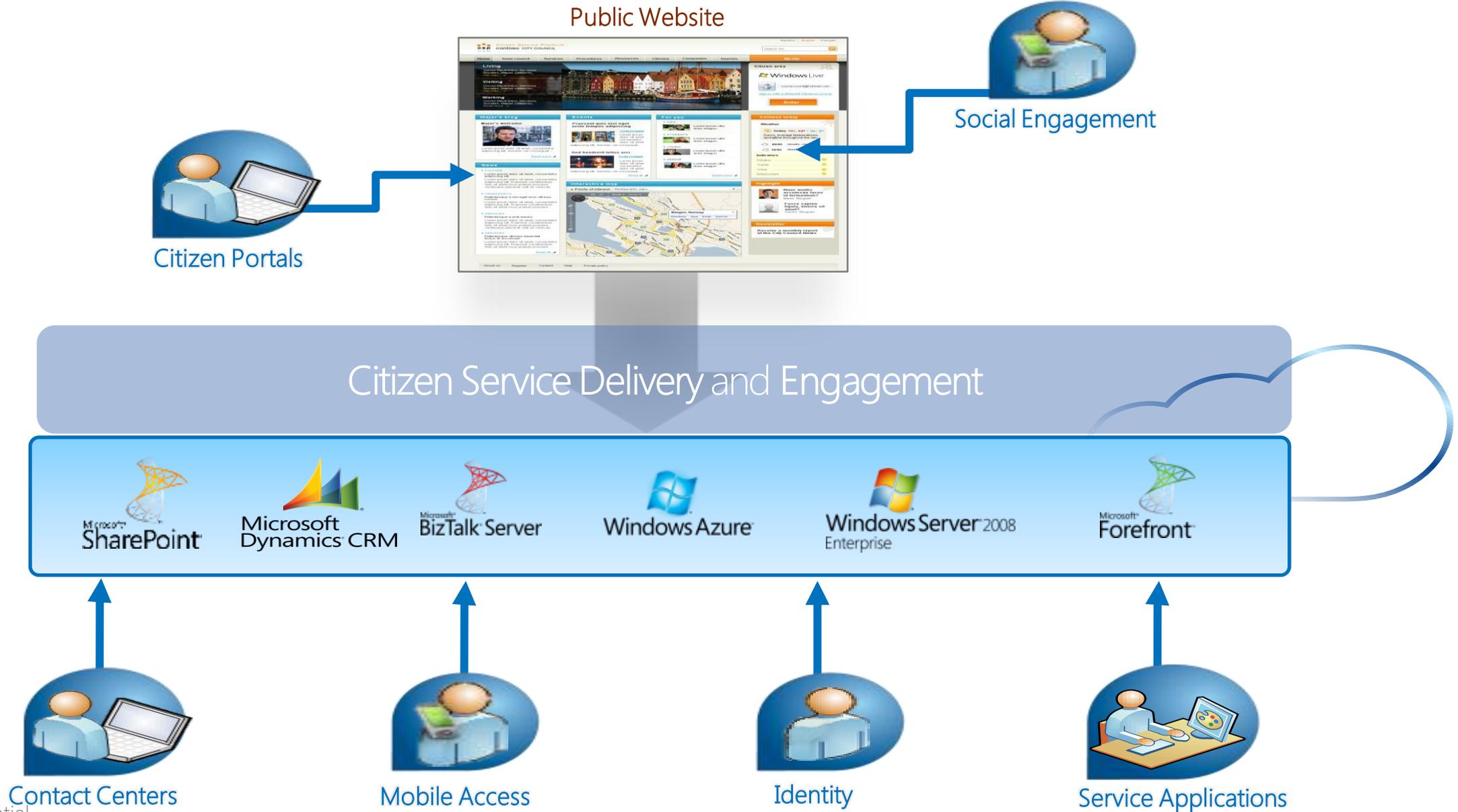
CRM—Back Office Mapping Features

The screenshot displays a CRM application interface. At the top, a yellow callout box contains the text "Back office management through interactive Bing maps". The main interface features a Bing map of a city area with several orange circular markers representing service requests. A sidebar on the left lists various service categories such as "Customer Service", "General Service Requests", and "Map". A search panel is located above the map, and a detailed view of a "Park Maintenance Service Request" is overlaid on the map. This view includes fields for "Name", "Owner", "Description", "Priority", "Status", and "Scheduled Date". A second yellow callout box points to this detailed view with the text "Mouse-over details".

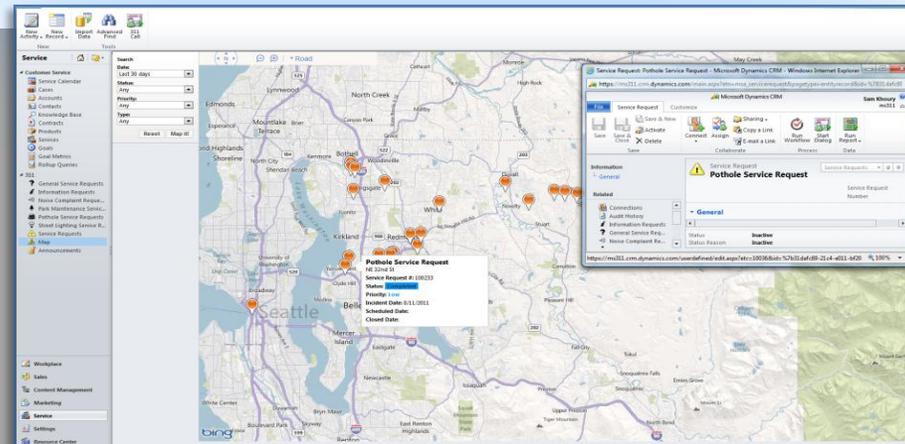
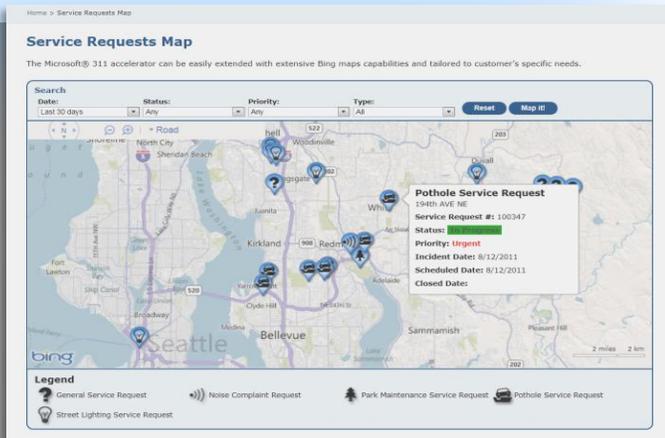
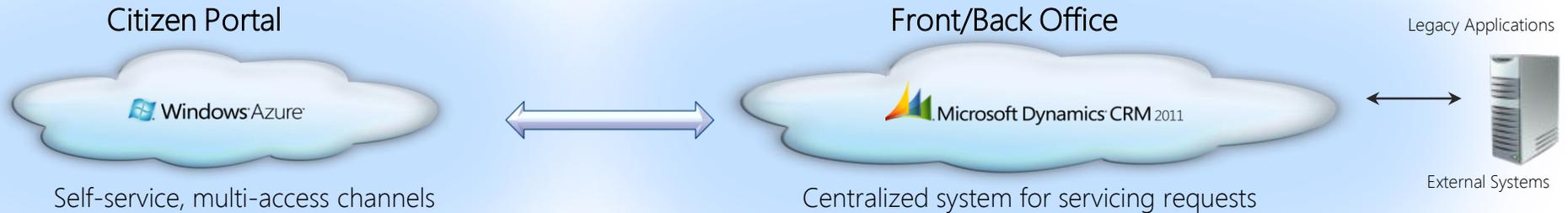
Manager can drill down, change, assign, and manage service requests directly from the map

Mouse-over details

Service Delivery Scenarios

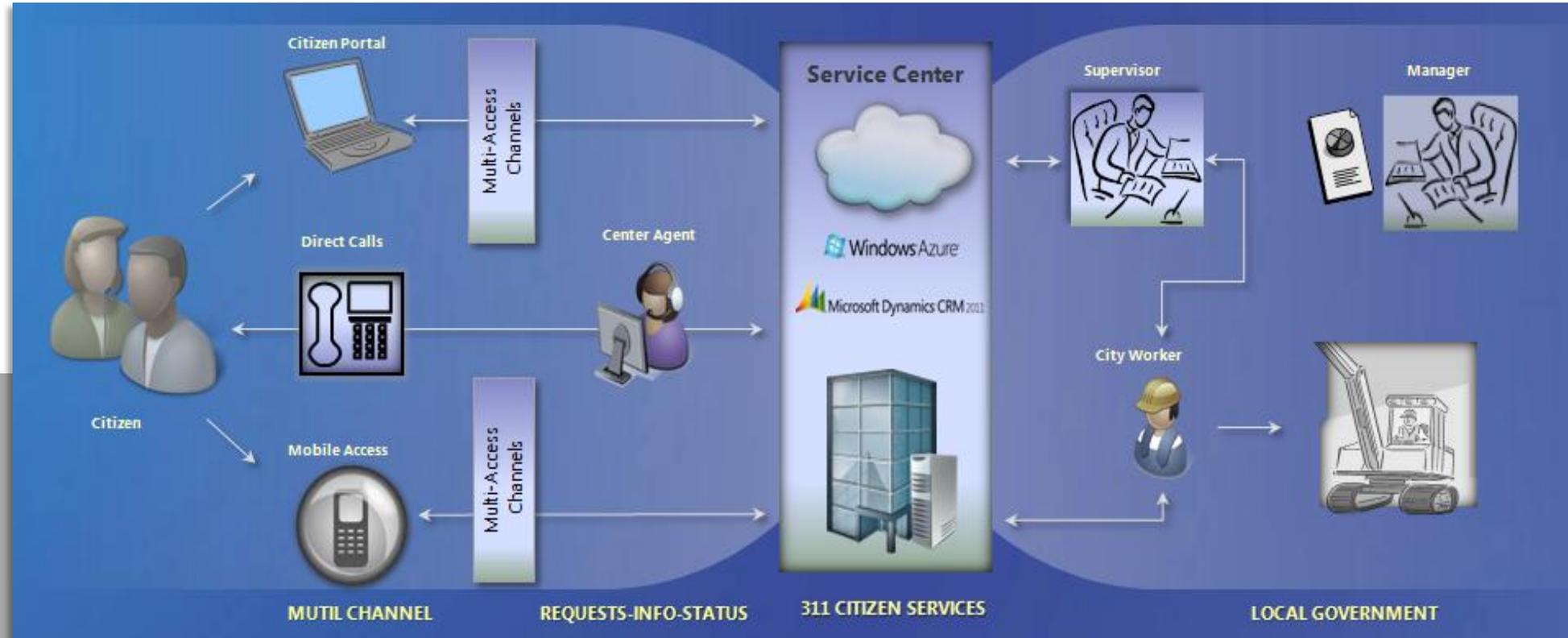


Citizen Service Framework—Components



Integration . Communication . Extension . Customization . Online . On-Premises

Citizen Service Framework—Stake Holders



Information and service requests flow

City of London



Company Overview:

The City of London provides local government services for the financial and commercial heart of Britain, the "Square Mile," and through the policies it pursues and the high standard of services it provides.

Microsoft Dynamics CRM ”
to set up the Contact
Centre. It has proved to be
very flexible and other
parts of the organization
have taken on CRM
organically. CRM is moving
into the center of the
business.“

Jill Bailey,
Access to Services Program,
Manager at City of London



Business Pains

Previously had no unified CRM system; each department was capturing and storing data separately, with no consistent way to track interactions or service inquiries.

Solution

Chose Microsoft Dynamics CRM due to holistic approach, ease-of-use, powerful analytical capabilities, and ease of integration. Now able to have a single view of customer information, unify service to constituents, and enable consistency in interactions.

Benefits

- Single customer view (history, interactions, services, etc.)
- Efficiency gains (CTI integration, screen-pops)
- Able to answer 95 percent of calls within seconds
- Reduced call abandon rate to 2 percent
- 75 percent of citizens rate service as "Excellent"

FISCALIZACION
LICENCIAS Y PERMISOS

El escenario

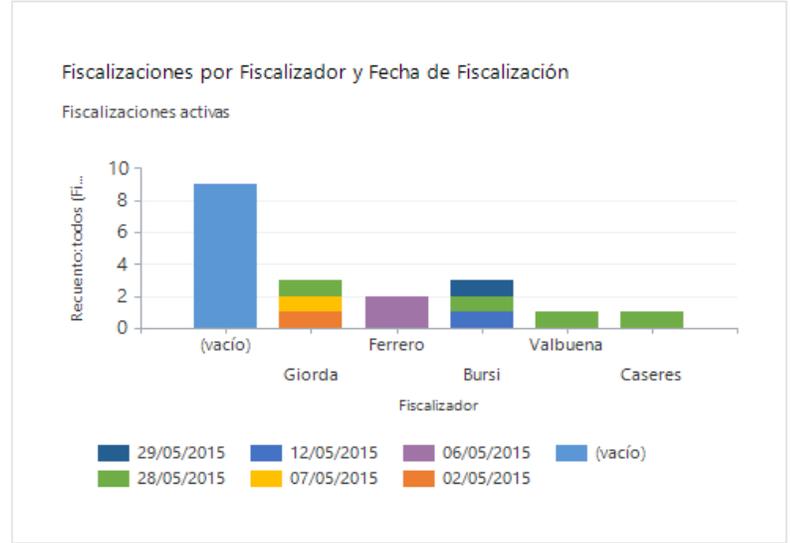
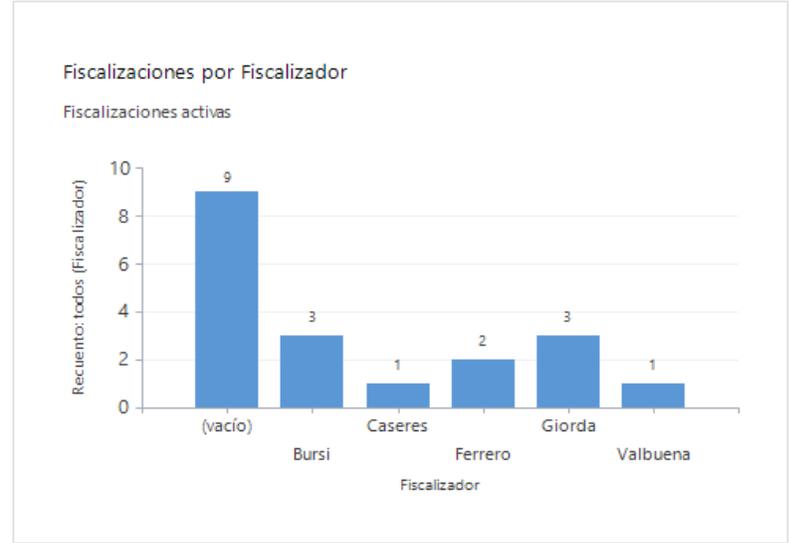
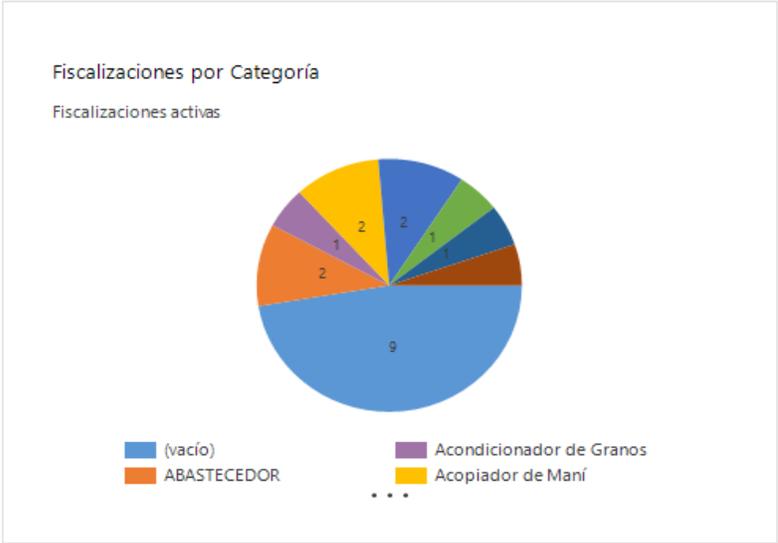
“Solución para la Gestión de Fiscalización” , que permite alcanzar los siguientes objetivos:

- Implementar una solución que permita gestionar las fiscalizaciones, tanto sea programáticas o a través de denuncias.
- Gestionar las actividades relacionadas con dicha fiscalización (visitas, tareas, proceso automáticos, llamadas)
- Conocer la agenda de los fiscalizadores (ocupaciones y disponibilidades)
- Conocer la agenda de los vehículos y cual está disponible
- Gestionar la documentación originada a partir de la misma (como ser actas)
- Gestionar equipos de trabajo
- Generar el acta en forma automática con información de fiscalización
- Simplificar el proceso de aprendizaje de las áreas involucradas
- Colaboración entre áreas, durante el proceso de fiscalización
- Automatización de reglas de negocio de las áreas intervinientes
- Generación de información de alto nivel y tableros de gestión dinámicos

Habilitar la integración de SharePoint basada en servidor

GUARDAR COMO NUEVO EDITAR ELIMINAR COMPARTIR PANEL ASIGNAR ACTUALIZAR TODO

1. MAGyP



FISCALIZACIÓN : CASO

Visita por denuncia a Leonardo Gaston - dos r...

Fecha de creación: 20/05/2015 15:38 | Número de caso: CAS-00034-R8 | Estado: Asignado | Propietario: Maria Noya



- ✓ Buscar cliente* [LEONARDO GASTON](#)
haga clic para entrar
- ✓ Buscar caso [Visita por denuncia a Leon...](#)

General

DETALLES DEL CASO

Título de caso	Visita por denuncia a Leonardo Gaston - dos reuniones
Cliente*	LEONARDO GASTON CONTIGIANI
Contacto	--
Motivo	Denuncia
Origen	Teléfono
Estado*	Activo
Importancia de denuncia	Alta

Número de Pedido	MATRIC.
Fecha del Pedido	14/04/2015
Semana	ABRIL 20 AL 24
Fecha de asignación	15/05/2015
N° Asignación	GR07-1515
Categoría	Deposito
Área	Lácteos
Tarea	Exposición
Región	METROPOLITANA
Comisión	1
Número de acta	MET01G0169

PUBLICACIONES ACTIVIDADES REGISTROS de... NOTAS

- Verificar acta 3566
Fecha de 20/05/2015 15:00
Modificado por Maria Noya Hoy
- Acta Nro 35545
Fecha de 20/05/2015 18:30
Modificado por Maria Noya Ayer
- Visita para el 15/06
Fecha de 20/05/2015 18:30
Modificado por Maria Noya Ayer

Detalles del cliente

LEONARDO GASTON CONTIGIANI

Fecha de modificaciór 21/05/2015 12:27

Modificado por Maria Noya

Habilitar la integración de SharePoint basada en servidor Habilitar ahora

ACTIVIDAD DE SERVICIO CITA PROGRAMACIÓN REPROGRAMAR CAMBIAR ESTADO CONFLICTOS ENVIAR CORREO ELECTRÓ...

Calendario de servicios

Buscar registros

tipo: Recurso Vista: Todos los recursos

	ayo de 2015		martes, 19 de mayo de 2015		miércoles, 20 de mayo de 2015		jueves, 21 de mayo de 2015		viernes, 22 de mayo de 2015		sábado, 23 de mayo de 2015	
Nombre ↑	12:00	0:00	12:00	0:00	12:00	0:00	12:00	0:00	12:00	0:00	12:00	0:00
Celina Anton				Verifica			Cierre de		Cierre			
Dario Ripoll				Verifica			Cierre de		Cierre			
FORD Fiesta KKA 234									Cierre			
FORD Fiesta998									Cierre			
Gustavo Bermudez				Verifica			Cierre de		Cierre			
Juan Iglesias							Cierre de					
María Noya				Verifica	f		+ 2 citas		Cierre			
Nicolás Fernandez												
Peugeot KKA345				f			+ 2 citas					

Calendario

mayo de 2015

L	M	X	J	V	S	D
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Hoy: 21/05/2015

1 - 9 de 9

Página 1

De 18/05/2015

A 24/05/2015

Zoom

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE REDES SOCIALES

Social Engagement

Seguimiento de Redes Sociales

Escuche lo que dice la gente en todo el mundo a través de la web social en 19 idiomas.

Influenciadores clave

Identificar quién está hablando activamente sobre su marca, productos o servicios.

Alertas sofisticadas

Detectar tendencias y escuche los mensajes específicos para mantenerlo informado sobre los temas que le interesan.



Análisis de lo social

Análisis de sentimiento global

Obtenga una verdadera comprensión de su negocio, los clientes y los temas que más importan.

Compartir la voz

Seguimiento y medición de los temas que le interesan a través de Facebook, Twitter, blogs, videos y publicaciones de noticias.

Filtro avanzado

Filtros flexibles que permiten segmentar los datos por la fuente, el sentimiento, la ubicación, o el autor.





Muchas gracias

Guillermo.Ramhorst@microsoft.com

Plataforma xRM

Servicio
Multi-Canal

Productividad
de los
Agentes

Auto
Servicio

Base de
Conoci-
miento

Atención por
Redes
Sociales

Analítica del
Servicio



Demo

Dynamics CRM como plataforma de
Gestión del Servicio al Usuario



Plataforma de Productividad en la Gestión



Dynamics
CRM

PowerBI

Office
365

La experiencia de usuario enfocada en producir resultados

Analítica integrada facilita la toma de decisiones

Colaboración sin fronteras, en cualquier lugar y con cualquier equipo