



de software libre

Soluciones avanzadas para la Administración Pública

e-sijad servicio de atención ciudadana

sac es la aplicación que conecta al ciudadano con la Administración de forma presencial y/o telefónica: es la puerta de entrada hacia una atención personalizada y completa. sac es un servicio modular, multificina; administra las esperas y distribuye las atenciones; gestiona avisos, aporta la información que el ciudadano demanda, inicia procedimientos administrativos con su propio gestor de trámites, monitoriza en tiempo real el sistema y dota a la dirección de un completo cuadro de indicadores. Es un sistema claro, moderno y eficaz ante el ciudadano.

Características del sistema

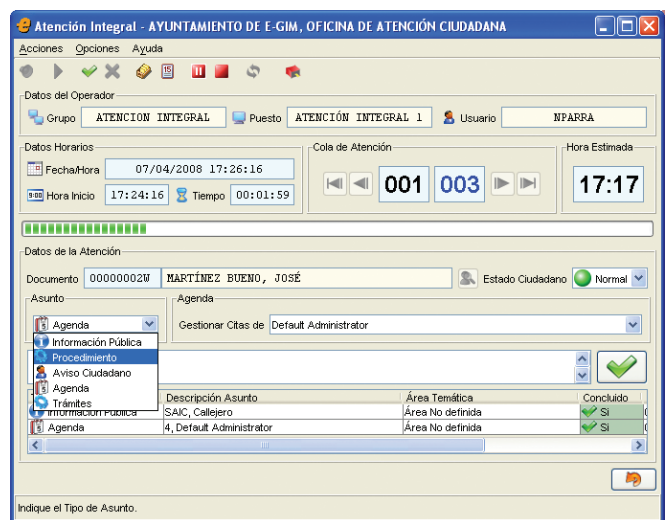
- Automatiza y agiliza la atención al ciudadano.
- Reduce tiempos de espera.
- Escalable en función de las necesidades de la organización: multidioma, multificina, multigrupo, multipuesto.
- Define horarios de trabajo.
- Gestiona perfiles y control de accesos.
- Integrable con aplicaciones externas.
- Trabajo en multicola. Un mismo operador trabajando en varios grupos simultáneamente.
- Optimiza recursos. Se adapta a la demanda variando la estructura de la oficina en tiempo real.

Gestor de colas

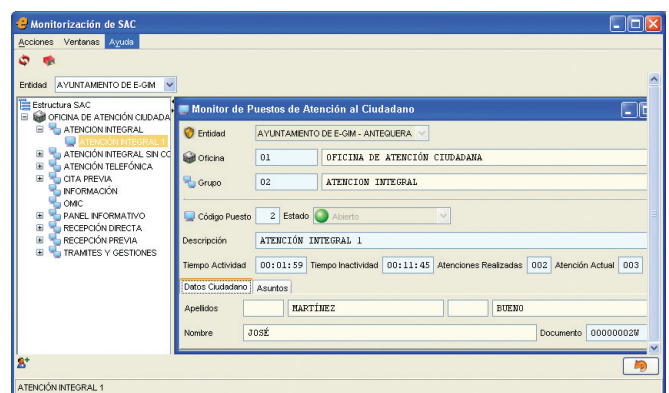


- Recepción mediante ticket.
- Obtención de ticket a través de pantalla táctil multidioma.

- Grupos de atención que se pueden personalizar.



- Llamadas a través del panel informativo y sonido.
- Gestión de recepción y colas.
- Distribución personalizada dependiendo del tipo de atención.



- Cita previa.
- Estadísticas de atención.



de software libre

Soluciones avanzadas para la Administración Pública

e-sijad

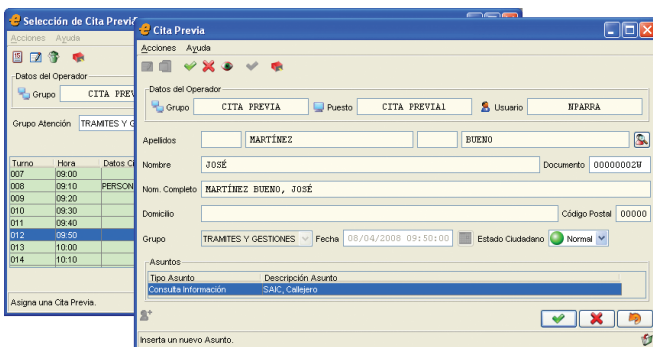
servicio de atención ciudadana

Atención integral

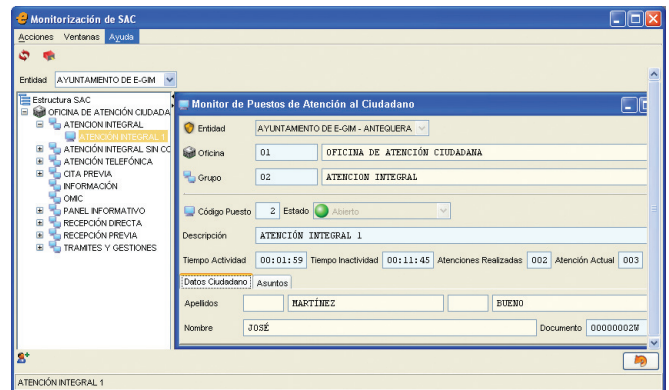
- Posibilidad de atención telefónica y presencial.
- Atención integrada en una sola pantalla.
- Información general personalizada utilizando archivos XML e integrada con gestores de contenidos.
- Gestión de quejas e incidencias en la vía pública.
- Iniciación de procedimientos administrativos mediante integración con gestores de expedientes, e-sijad flow.
- Integración con aplicaciones ERP.
- Gestión de expedientes.
- Gestión de agenda de técnicos y políticos.
- Detalle de atención actual y números pendientes.
- Identificación del ciudadano.
- Integración con DNIe.
- Consultas sobre historial del ciudadano.
- Intercambio de atenciones entre puestos.

Diseñador y gestor de trámites

- Facilidades Workflow.
- Potente interfaz de diseño.
- Diseñador de formularios.
- Diseño dinámico de acciones.



- Realización de trámites de resolución inmediata.
- Inicio de trámites multiárea.



- Gestión, control y seguimiento de trámites.
- Diseño simple y personalizable.
- Envío de notificaciones por SMS y e-mail.
- Digitalización de documentos.
- Creación e impresión de plantillas y formularios.
- Posibilidad de establecer fechas de publicación del trámite.
- Inclusión de huella digital en documentos (en desarrollo).
- Integración total con módulos e-sijad.
- Estadísticas sobre tiempos de resolución de trámites.

Cuadro de mando

- Monitorización en tiempo real.
- Historial de eventos.
- Aviso de tiempos excesivos de espera mediante SMS al coordinador del servicio.
- Control de tiempos útiles de trabajo.
- Estadísticas, indicadores.
- Consultas: por ciudadano, fecha, etc.
- Exportación de datos en varios formatos.