



Ajuntament
de Barcelona

Servei Millorat d'Informació i Atenció Ciutadana (projecte CRM)

Febrer 2016



1. Perquè volem treballar amb CRM

De...

1. Gestionar atencions:
Donar serveis de
forma reactiva

2. Prestació de serveis
per diferents canals
sense **visió integrada**
entre canals

3. Comunicacions
generals a la
ciutadania

4. Avaluació la
satisfacció de manera
general i puntual



...a

1. **Gestionar persones:**
oferir solucions de
forma proactiva

2. Prestació de serveis
combinant canals
"Multimodalitat"

3. Comunicar i oferir
serveis de forma
personalitzada i
proactiva a la
ciutadania

4. Millora de
l'avaluació de la
satisfacció de la
ciutadania de manera
personalitzada





Llegenda

- ✓ Activitat realitzada
- 🔄 Activitat en execució

2. Visió global del Projecte

Integració de bases de dades	Eina d'atenció del 010 i les OAC	Eina de comunicació i avaluació de la satisfacció
<p>Base de dades central d'informació de persones (ciutadans, empreses i entitats), enriquida amb l'històric d'interaccions, tràmits realitzats, serveis que utilitzen, interessos i necessitats, i consentiment d'ús de les seves dades (LOPD).</p> <p>Integra bases de dades corporatives i aquelles bases de dades d'àrees que tinguin informació de persones amb consentiment d'ús.</p>	<p>Eina d'atenció pels agents del 010 i les OAC, integrada amb la gestió de trucades del 010 i la gestió de cues de les OAC, i amb utilitats d'escriptori unificat, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Faciliten l'atenció a l'informador (+eficiència i – errors) ➤ Permeten proporcionar una millor atenció ➤ Donar informació o oferir serveis de forma proactiva 	<p>Eina de comunicació per gestionar campanyes informatives personalitzades i enquestes de satisfacció, que permet enviar emails i sms de forma automàtica (i cartes en el futur).</p> <p>Utilitza informació de la Base de dades central de persones i incorpora dades de contacte i interessos del ciutadà.</p>

Coneixement	Millora de la informació i la relació amb el ciutadà	
	Serveis d'Informació	Millora de la relació
<p>Coneixement 360º dels ciutadans → Utilització dels serveis municipals i grau de satisfacció amb els mateixos.</p> <p>Atenció ciutadana → a quin ciutadà hem atès, què ha fet i quin canal ha utilitzat. 🔄</p> <p>Millorar el serveis i la comunicació</p>	<p>Sota demanda (el ciutadà es subscriu o ho sol·licita) o bé informem de forma proactiva al ciutadà que ens ha donat consentiment.</p> <p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nova xarxa d'autobusos ✓ ➤ Preinscripció i matrícula ✓ ➤ Afectacions a la via pública ✓ ➤ Butlletins de sectors i districtes 🔄 ➤ Benvingut nadó ✓ ➤ Benvingut a Barcelona 	<p>L'eina CRM permet implementar processos de relació forma senzilla, aprofitant la informació de la Base de dades de persones i les funcionalitats de l'eina de comunicació.</p> <p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sorteig activitats Campus Olímpia ✓ ➤ Millora de la tramitació pels canals OAC, 010 i Portal (Enviar un correu electrònic al ciutadà amb informació de com fer un tràmit, oferir instàncies pre-omplertes, enviar sobres de retorn per correu electrònic...) 🔄 ➤ Voluntariat educatiu ✓ ➤ Millora de l'atenció en els Punts d'Informació Juvenil ➤ Promoció de la participació de ciutadans i entitats



3. Situació actual del projecte

3.1 Integració de Bases de dades

Bases de dades integrades

Base de dades	Conveni
Padró (1.700.000)	Conveni IMI*
Contribuents (3.000.000)	Conveni Hisenda*
Queixes i suggeriments	Gerència de Recursos*
Portal de tràmits	Gerència de Recursos*
Cita prèvia	Gerència de Recursos*
Tràmits Hisenda	Conveni Hisenda*
Llicències ocupació via pública	Conveni Mobilitat*
Activitats d'estiu	Conveni Qualitat de vida*

*Cal revisar els convenis i les assignacions dels fitxers legals!



3. Situació actual del projecte

3.2 Millora de l'atenció amb CRM

Impacte anual
1,5 M
atencions
(Atencions pel canal telefònic i presencial)

Sense CRM



El ciutadà va a la OAC i per fer un tràmit. Li **demanem totes les dades personals** per introduir-les a la aplicació de tramitació.
No queda cap històric de l'atenció.

900 226 226

Telèfon del Civisme i 010 Hisenda



El ciutadà truca al 900226226 i 010 per fer una tramitació, **que s'enregistra i es tramita al sistema corresponent.**

Amb CRM



Demanem al ciutadà el document d'identitat (DNI, NIE o Passaport)

A partir del document, s'obtenen les dades personals del ciutadà. A més, si el ciutadà fa un registre, demana una cita o fa una queixa, les dades personals es carreguen automàticament a la aplicació de tramitació.
Estalvi de temps + reducció errors (qualitat de les dades)



L'informador visualitza dades de posició del ciutadà (atencions prèvies, empadronament, objectes tributaris IBI, IVTM, i queixes). **Facilita l'atenció**, podem **reprendre el fil d'atencions prèvies en aquest i altres canals**, informar dels temes pendents i podem **enviar un correu electrònic al ciutadà amb informació de com fer un tràmit.**



Recollim les **dades de contacte del ciutadà (e-mail i telèfon)**, i el **consentiment per integrar les seves dades i fer-li comunicacions personalitzades de forma proactiva en el mateix moment de l'atenció**



• **adreça@** ✓

• **Telèfon** ✓

+ Consentiment



Es realitzen enquestes de satisfacció per avaluar l'atenció



Sabem a quin ciutadà hem atès, que ha fet i quin canal ha utilitzat.

Març 2015 → Totes les OACs i serveis del 010 operant amb l'eina d'atenció al ciutadà

✓ 1.200.000 atencions realitzades amb CRM (només 23% de ciutadans identificats)

✓ 170.000 consentiments recollits (133.000 + 40.000 estimats Gaudir)



3. Situació actual del projecte

3.3 Benvingut Nadó (nou servei d'informació)

Impacte anual
13.000
famílies
(Inscriuen nadons a l'any)

Pack Informatiu – Benvingut nadó

Donar d'alta al nadó a la Seguretat Social i al CAP

Carnet de Vacunació

Permisos de maternitat i paternitat

Prestació econòmica per maternitat

Bonificació famílies monoparentals i nombroses:

- IBI
- Bonificacions en títols integrats de transport

Escoles bressol i llars d'infants properes

Activitats i serveis per nadons (on trobar tallers i activitats...)

Informació Personalitzada



Benvolgut/uda Laura Pasquin Martín,

Amb relació a l'empadronament del nadó que heu fet recentment, us fem arribar la informació següent que esperem que us sigui d'utilitat.

Tràmits més habituals que cal dur a terme quan neix un infant:

1. Inclusió de menors en la targeta d'afiliació a la Seguretat Social.
Aquest tràmit és necessari per obtenir la targeta sanitària i es fa de manera presencial a les oficines de la Seguretat Social. Rebreu un document que especifica la condició de beneficiari del Servei Català de Salut del nadó. Cal que [sol·liciteu cita prèvia](#).

MÉS INFORMACIÓ

2. Sol·licitud del permís i de la prestació de maternitat o paternitat.
Aquest tràmit es duu a terme de manera presencial a les oficines de la Seguretat Social. Cal que [sol·liciteu cita prèvia](#).

MÉS INFORMACIÓ

3. Assignació econòmica de la Seguretat Social per un fill o menor acollit a càrrec.
Aquest tràmit es fa de manera presencial a les oficines de la Seguretat Social. Cal que [sol·liciteu cita prèvia](#).

MÉS INFORMACIÓ

4. Obtenció de la targeta sanitària i assignació d'un pediatra.
Prèviament heu d'haver inclòs el menor a la targeta d'afiliació a la Seguretat Social (tràmit 1). Un cop dispoheu del document que especifica la condició de beneficiari del Servei Català de Salut del nadó, l'heu de portar, amb la resta de la documentació, al CAP assignat segons el vostre domicili. Consulteu quin és el CAP que us correspon.

Maig 2015 → Posada en marxa del servei










✓ 236 comunicacions realitzades en paper o per correus electrònic.



3. Situació actual del projecte

3.5 Afectacions a l'espai públic

Impacte anual estimat
100.000
ciutadans
(Afectats per obres)

	Sense CRM	Amb CRM
Públic objectiu	 <p>Tota la ciutadania</p>	 <p>★ Les persones subscriptes a un servei d'informació d'obres (Glories, Diagonal,...)</p>  <p>★ Les persones amb el domicili proper a la zona afectada</p>
Contingut de la comunicació	 <p>Contingut generalista de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'afectació a la via pública • Les alternatives de mobilitat 	<p>★ Servei de subscripció recull els interessos del ciutadà respecte la zona i el transport en el que es mou</p>  <p>★ Contingut adaptat al ciutadà segons:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El transport amb el que es mou (a partir d'informació recollida per ciutadà i d'àrea verda i bicig) • Domicili
Canals de comunicació	<p>Web de l'Ajuntament </p> <p>Avisos d'escala </p> <p>Adicionalment es poden dur a terme campanyes en mitjans de comunicació massius </p>	<p>★ Comunicació de les afectacions previstes i en curs al ciutadà a través dels diferents canals de comunicació personalitzada</p> 

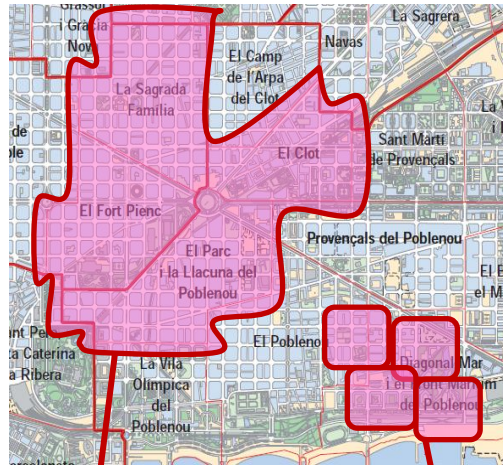
Desembre 2014 → Inici comunicacions personalitzades d'afectacions per obres

- ✓ 8 comunicacions d'afectacions diferents, a un total de 10.200 ciutadans (total correus electrònics enviats)
- ✓ 317 ciutadans subscriptes al serveis d'informació d'obres de Plaça de les Glories i de la Av. Diagonal.
- ✓ 51% de rati de correus oberts (promig)



3. Situació actual del projecte

3.5 Afectacions a l'espai públic (continuació)



Podem identificar els ciutadans per barri (Padró).

I també podem delimitar zones amb més precisió, a partir de les adreces de Padró geo-localitzades.

Ajuntament de Barcelona

LES GLÒRIES

UN NOU PLUMÓ AL COR DE BARCELONA

El carrer de Ciutat de Granada canvia de sentit de circulació

A partir de demà dijous 11 de desembre el carrer de la Ciutat de Granada canvia de sentit de circulació, en el seu tram comprès entre la Gran Via de les Corts Catalanes i el carrer dels Almogàvers.

Més Informació

Nota: No respongueu directament a aquesta adreça de correu electrònic ja que no és operativa i no rebreu resposta. Per comunicar qualsevol incidència, queixa, suggeriment o agraiment, o reclamar una petició anterior, podeu posar-vos en contacte amb l'Ajuntament de Barcelona a través de [quest enllaç](#). Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

Ajuntament de Barcelona | Habitat Urbà



3. Situació actual del projecte

3.6 Altres serveis d'informació

Preinscripció i matrícula

Si no pots veure aquest missatge correctament, si us plau fes clic [aquí](#)

Relació definitiva d'alumnat admès i procés de matrícula

Avui es fa pública la **relació definitiva de l'alumnat admès a batxillerat i cicles formatius de grau mitjà de formació professional i d'arts plàstiques i disseny.**

Rebreu aquesta informació específica per correu electrònic si així ho vau demanar al full de sol·licitud. També podeu consultar-la al centre demanat en primera opció.

Recordeu que **el període matrícula és de l'1 al 8 de juliol**. És imprescindible fer aquest tràmit per confirmar la plaça assignada.

[Més informació](#)

9 blocs d'informació segons els estudis:

- ✓ Escoles bressol
- ✓ Educació infantil-primària-secundària
- ✓ Batxillerat
- ✓ Graus de formació professional
- ✓ Conservatori
- ✓ ...

37 comunicacions diferents:

- ✓ Llistes de places disponibles
- ✓ Inici període de preinscripció
- ✓ Sorteig
- ✓ ...

Inici → 2014

Febrer 2015

- ✓ **2.170 ciutadans subscrits** al servei d'informació
- ✓ 57% de rati de correus oberts (promig)

Febrer 2016

En execució





3. Situació actual del projecte

3.6 Altres serveis d'informació

Nova xarxa d'autobusos

Fes més teva la Nova Xarxa de Bus

La sostenibilitat i l'eficiència de la mobilitat a Barcelona segueix millorant. A principis de 2016 es posaran en marxa 3 línies més de la Nova Xarxa de Bus (H4-V11-V13). I tu tens molt a dir-hi!

No et perdís les sessions informatives que se celebraran durant l'octubre als districtes. Estem esperant les teves aportacions i suggeriments per a la seva implantació!

[Més Informació](#)

Nota: No respongueu directament a aquesta adreça de correu electrònic ja que no és operativa i no rebreu resposta. Per comunicar qualsevol incidència, queixa, suggeriment o agríment, o reclamar una petició anterior, podeu posar-vos en contacte amb l'Ajuntament de Barcelona a través [d'aport@ajunt.cat](#). Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

Ajuntament de Barcelona

Inici → 2013

Període 2015-2016

- ✓ **1.783 ciutadans subscrits** al servei d'informació
- ✓ **41.000 ciutadans amb domicili proper a les línies afectades**, als que se'ls ha fet comunicacions personalitzades
- ✓ 7 comunicacions diferents realitzades
- ✓ 64% de rati de correus oberts (promig)