



PLATAFORMA INTEGRAL CIUDADANA

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Plataforma integral ciudadana: objetivo y concepto



OBJETIVO

Implantar un nuevo modelo global de atención a las personas, ofreciendo una solución **omnicanal, ágil** y con una **visión 360** de la relación de la **ciudadanía** con el Ayuntamiento y el territorio.



¿QUÉ ES?

Es una **plataforma integral** que concentra e integra el conjunto de las herramientas de CRM (Customer Relationship Management) presentes en las **Áreas de Gobierno del Ayuntamiento**, así como de los **proveedores** con los que trabajan.

La plataforma permitirá ofrecer **servicio individualizado al ciudadano** a partir de su **personalización, en función de los datos e información que tiene registrado el Ayuntamiento**. Por otra parte, la Plataforma CRM comunicará la recomendación de **servicios** según 2 ámbitos:



En función de su localización



En base a las características y preferencias del ciudadano



Objetivos perseguidos:



Movilidad por defecto



Eficiencia y calidad de datos



Atención personalizada



Diseño de experiencia de comunicación con lenguaje claro y economía del comportamiento



Recomendación de servicios



Canales de acceso múltiple



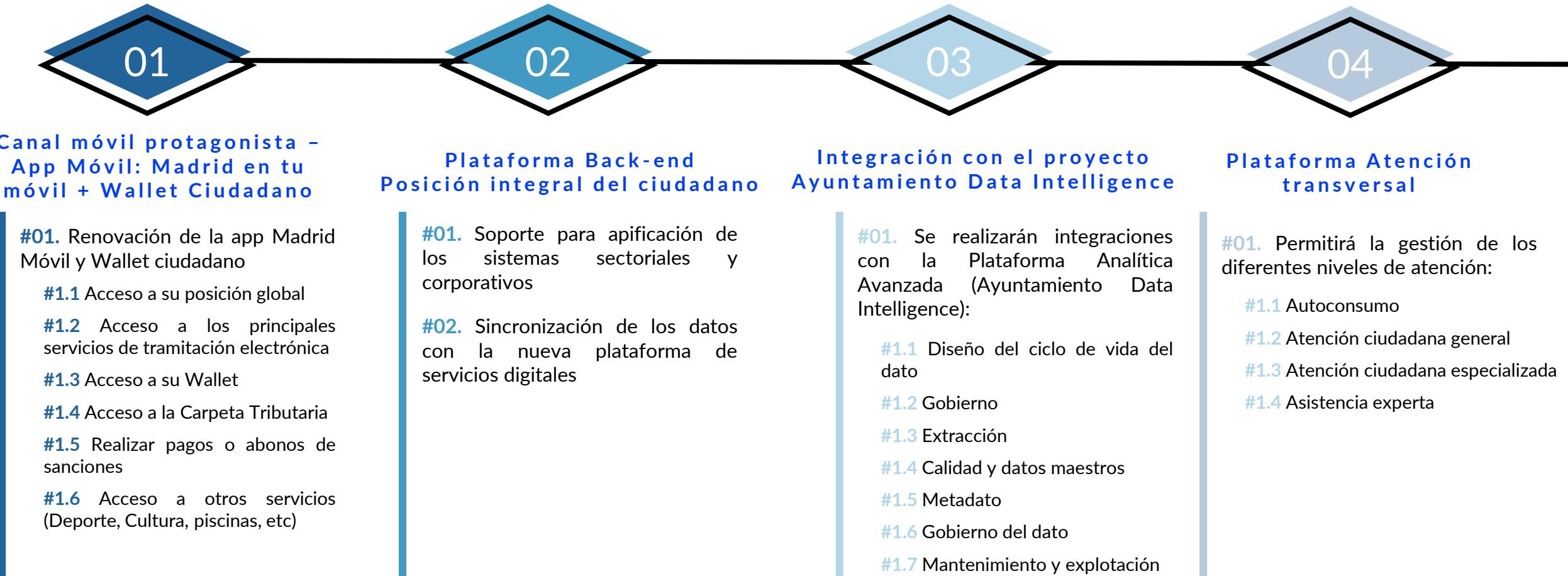
Homogeneizar la visión del Ayuntamiento para la ciudadanía según los canales



Redefinición de la app móvil, con especial foco en movilidad

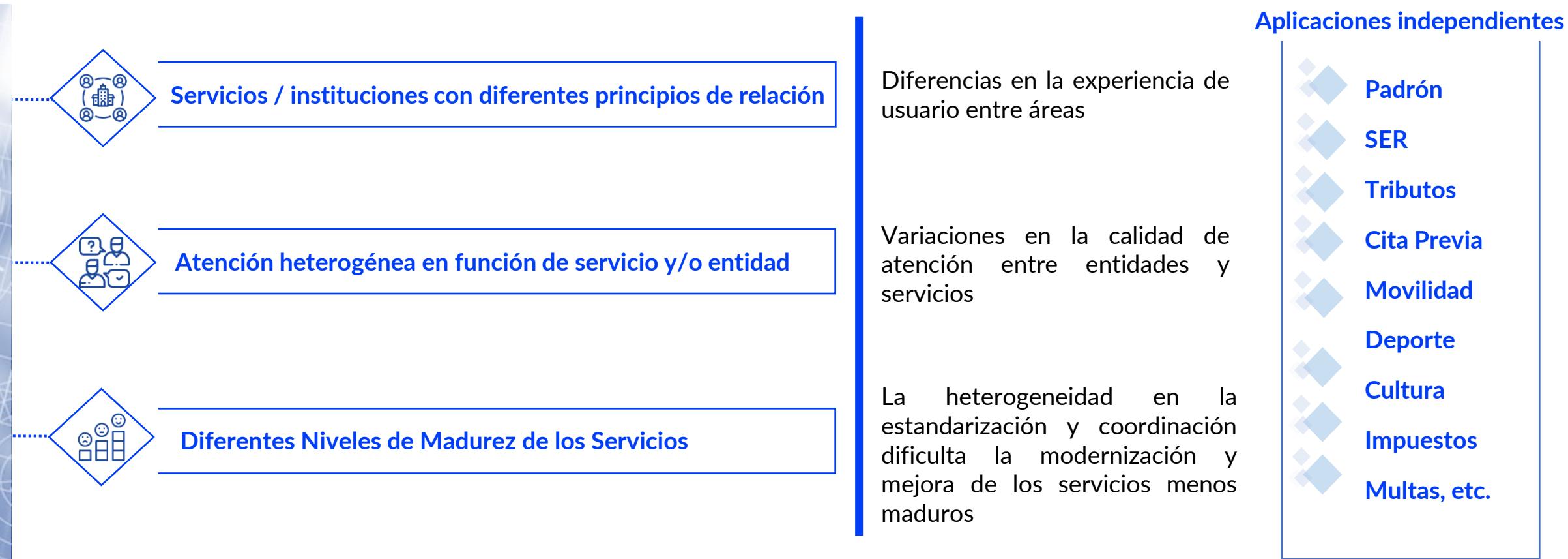
Alcance del proyecto

El **alcance** de este proyecto **contempla los siguientes ejes** con el último objetivo de evolucionar e integrar la solución detallada:



Situación y Contexto actual

En la actualidad el Ayuntamiento opera con múltiples **aplicaciones independientes** que carecen de integración y una gobernabilidad de datos común. Esta diversificación de aplicaciones hace que nos encontremos las siguientes **barreras**:



La Plataforma integral ciudadana en la ciudad de Madrid

Arquitectura

La **Arquitectura** se basa en una filosofía:



Multinivel



Implementada sobre tecnologías web



Guía de estilos y usabilidad

La **Plataforma** contemplará entre otros los siguientes aspectos:

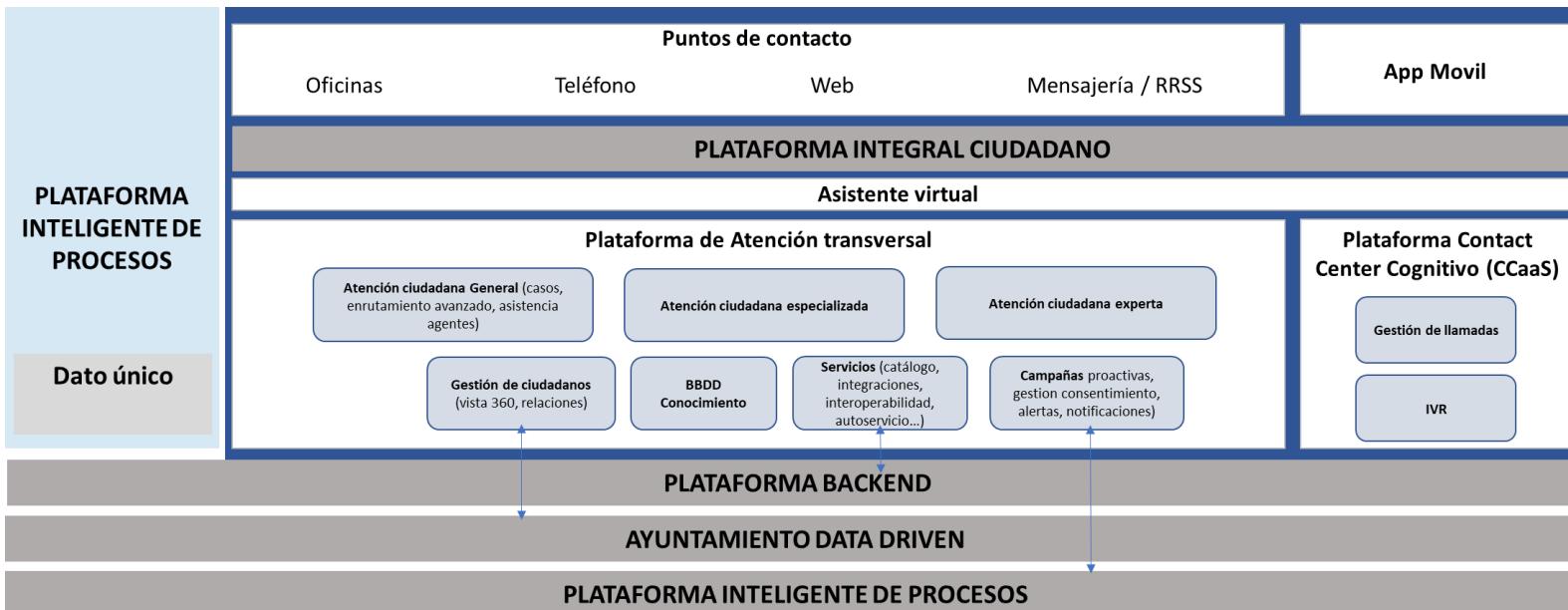


Front end y back end de experiencia multicanal



Sistemas de información y datos existentes o Legacy

Componentes de la Arquitectura CRM + CONTACT + ASISTENTES



La **Plataforma Integral Ciudadana** del Ayuntamiento de Madrid posee componentes que permiten crear un **punto de acceso** al conjunto de la información de la ciudadanía permitiendo unificar, a través de **un solo canal digital**, el acceso a toda la información, así como los recursos y servicios municipales de su interés.

La Plataforma integral ciudadana en la ciudad de Madrid

Arquitectura

La **Arquitectura** se basa en una filosofía:



Multinivel

Implementada sobre tecnologías web

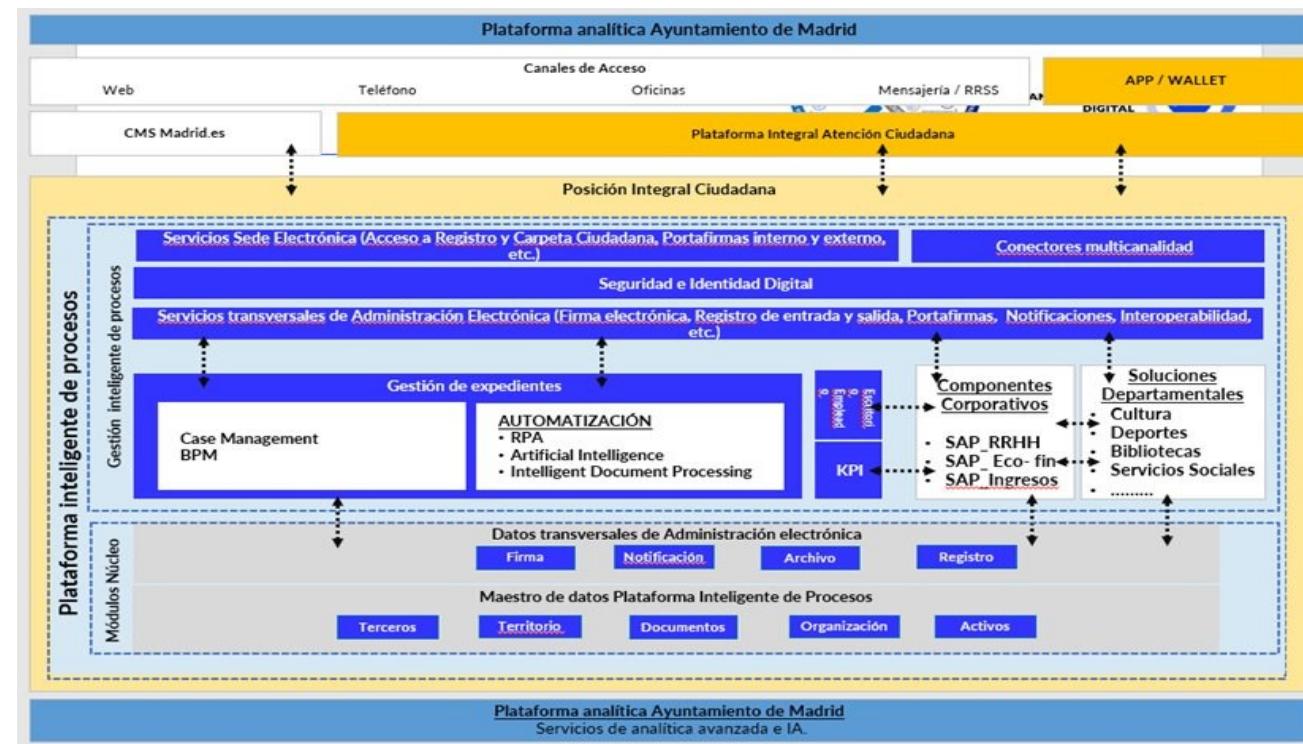
Guía de estilos y usabilidad

La **Plataforma** contemplará entre otros los siguientes aspectos:



Front end y back end de experiencia multicanal

Sistemas de información y datos existentes o Legacy



Componentes de la Arquitectura

CRM +
CONTACT +
ASISTENTES



La **Plataforma Integral Ciudadana** del Ayuntamiento de Madrid posee componentes que permiten crear un **punto de acceso** al conjunto de la información de la ciudadanía permitiendo unificar, a través de **un solo canal digital**, el acceso a toda la información, así como los recursos y servicios municipales de su interés.



¡Muchas gracias!