

WEBINAR

ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL

Omnicanalidad en tus
procesos de pagos

CasSupport

"Tu nueva mesa de soporte"

Alejandro Salinas c. - Gerente de Operaciones

CAS-CHILE



De los pasillos a la pantalla

- La tendencia mundial de los gobiernos que buscan centrar su gestión en el ciudadano, pasa inevitablemente por la digitalización.
- Las tecnologías digitales han cambiado de manera sustantiva la forma en que viven y trabajan las personas.
 - Covid 19.
 - Alternativa para reducir la movilidad.
 - Mantener la actividad en lo laboral, educacional y social.

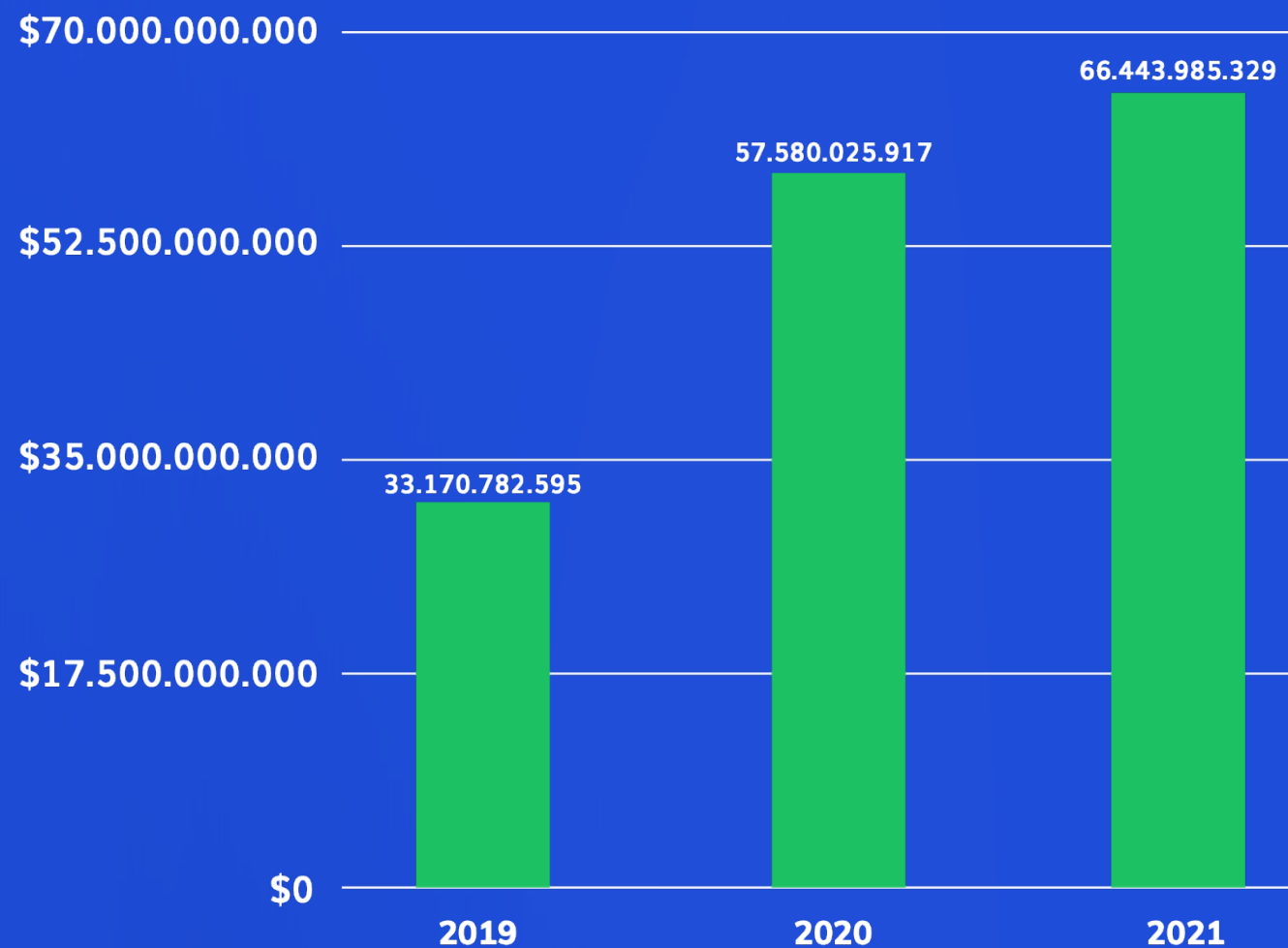
Datos Importantes

Informe "Latinoamérica Digitalizada", desarrollado por la paytech Kushki y Americas Market Intelligence.

Uso de canales digitales para adquirir productos, realizar pagos o efectuar trámites.

- En Chile, un 97% de las personas están bancarizadas.
- 3 de cada 10 utiliza billeteras digitales.
- Existe un 90% de acceso a internet en el país.
- En el 2021 se transaron 16 mil millones de dólares.
- 79% representaron transacciones en Chile.
- Aumento de un 19% respecto al año anterior.

Montos Transados en Comercio Electrónico MM\$



Desafíos del comercio electrónico

- Absorber la demanda de pedidos online.
- Mantener un alto umbral de satisfacción.
- Pagos en móvil será el sistema preferido para la compra online.

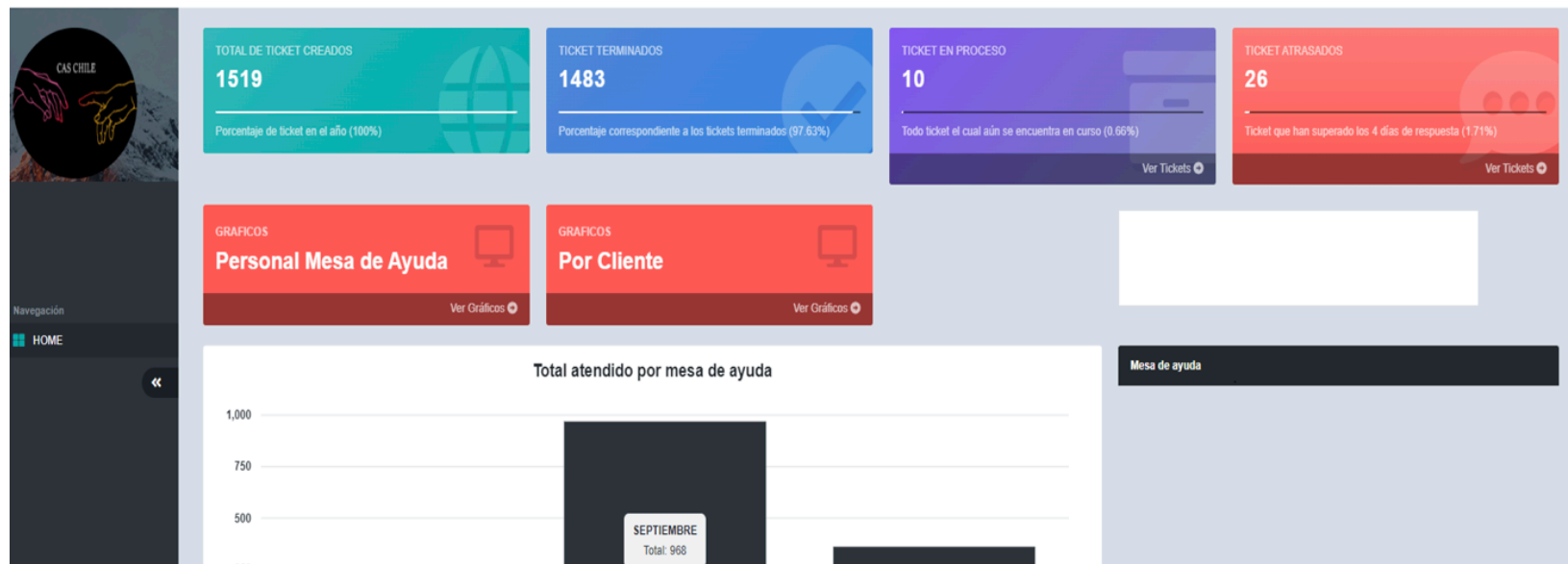
¿Cómo enfrentamos el desafío?

- 15 Ejecutivos de Mesa de Ayuda.
- 20 Soportes de Instalación.
- 16 Jefes de Proyectos.
- Horarios Especiales en Vencimientos.
- Central Telefónica IP
- Sistema de registro de atención.



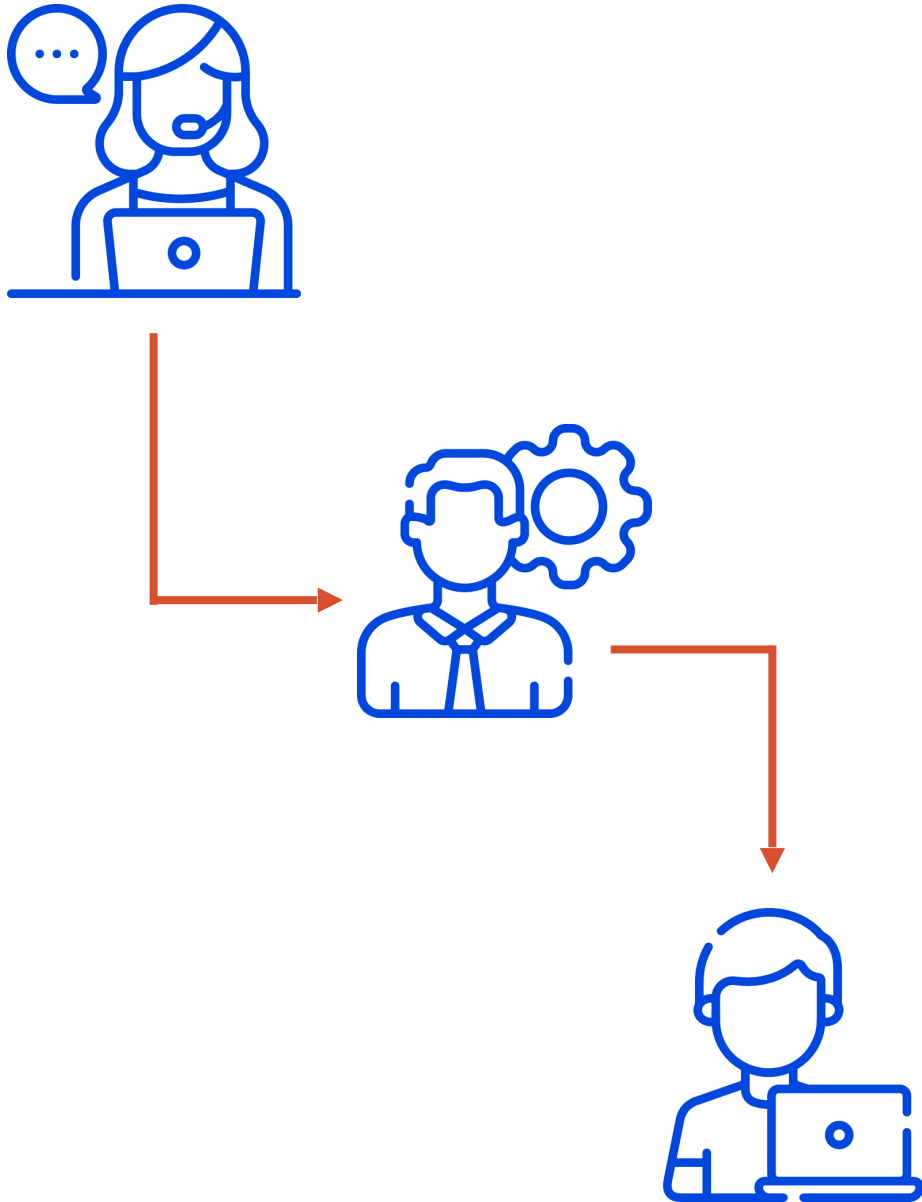
CasSupport

- Sistema de registro, atención y soporte.
- Enlace entre 3 niveles de servicios.
- Seguimiento de atenciones.
- Estrategia orientada al ciudadano.



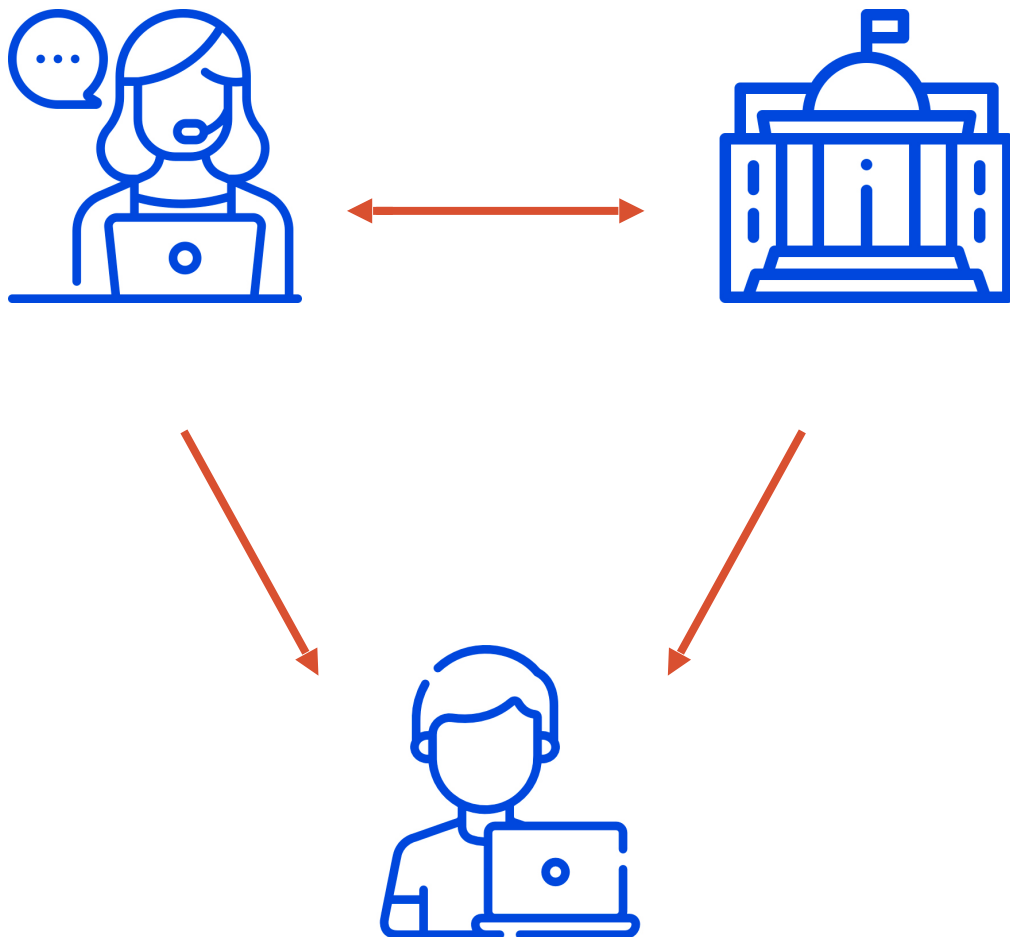
CasSupport.

- Registro y seguimiento de Ticket
 - Estado de Ticket's.
 - Ticket's por Municipio y Ejecutivo.
 - Estadísticas en línea de atenciones.



CasSupport

- 3 niveles de servicios
 - Nivel 1
 - Transacciones
 - Generación
 - Desempeño plataforma
 - Nivel 2
 - Inconvenientes en plataforma
 - Caída de sistemas
 - Nivel 3
 - Transacciones incompletas por indisponibilidad de servicios



CasSupport

- Seguimiento de atenciones.

SOPORTE DIGITAL

PATENTES COMERCIALES 2022

¿Para qué es este formulario?

- Este formulario te ayudará a enviarnos información necesaria para identificar tu problema.

- En la casilla "Observación" debes indicar en que podemos ayudar y cuál fue tu problema al pagar la patente comercial.

- Te responderemos al correo electrónico que ingresó en el formulario de contacto.



Canal de atención:
600 570 0020

Formulario de Contacto

Municipalidad*	Rol*
Seleccione una Municipalidad	Ejemplo :XXXXXX
Nombre*	Apellido Paterno*
Ingrese Nombre	Ingrese Apellido Paterno
Apellido Materno	Correo*
Ingrese Apellido Materno	Correo
Ingrese número de comprobante ?	Celular*
Ingrese comprobante	Ingrese celular
Rut(Empresa)*	
Ingrese rut : xxxxxxxx-x	
Seleccionar archivo	
Elegir archivo No se eligió ningún archivo	
Observación (Descripción detallada del problema)*	
Enviar	

CasSupport.

- Estrategia orientada al ciudadano.

GRACIAS

