

Public Sector Digital Services

Atinja as metas de desempenho para a experiência do cliente (CX)

Governos de todo o mundo estão trabalhando muito para acompanhar a demanda criada por crises econômicas, a pandemia global e sua consequente interrupção em nosso modo de vida. A crescente necessidade de serviços criou estresse adicional para os departamentos que já estavam lidando com deficiências de produtividade e experiência do cliente em relação ao setor privado. Além disso, os governos estão mudando para o trabalho híbrido como forma de competir por talentos.

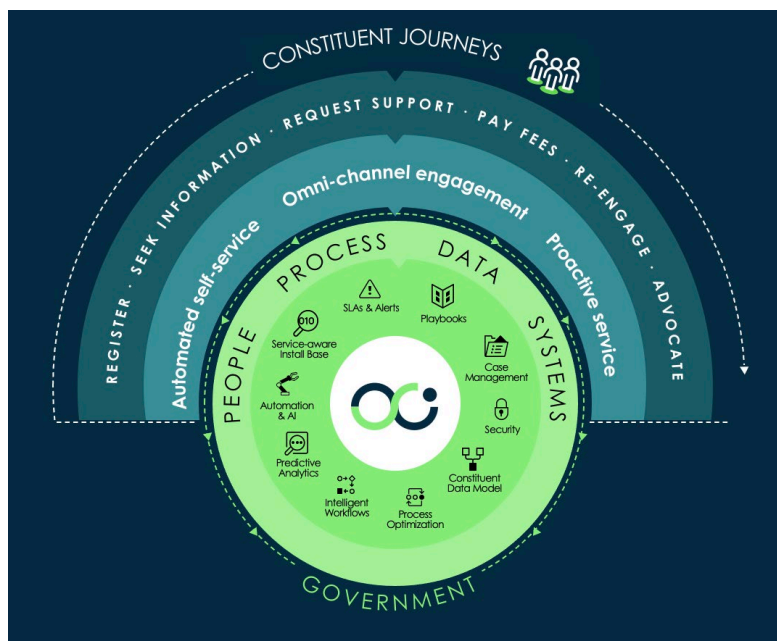
As experiências do cliente são limitadas por tecnologia desatualizada, limites processuais e técnicos entre agências e jornadas presenciais baseadas em papel. Os funcionários passam por processos sequenciais de várias etapas que atrasam os resultados.

As estruturas de medição da experiência do cliente introduzidas para o setor público estabeleceram com solidez uma prioridade relacionada à melhoria holística na forma como os serviços governamentais são prestados.

Unifique funcionários, processos e sistemas do governo em uma plataforma digital

A ServiceNow acelera a transformação digital melhorando experiências e eficiências com um modelo de dados unificado, fluxos de trabalho de low code empacotados e experiências personalizadas para o governo.

- Conheça seus clientes onde eles estiverem, via dispositivo móvel ou conectado, e-mail, telefone ou quiosques
- Forneça opções de autoatendimento e autoatendimento assistido, com tecnologia de IA
- Capacite os funcionários do governo com atribuição de trabalho avançada, espaços de trabalho contextuais, tarefas estruturadas e gerenciamento de conhecimento
- Aumente a transparência para todos na cadeia de entrega de serviços



Benefícios

Experiências de nível de consumidor

Torne mais fácil para pessoas, organizações e empresas obterem os serviços que precisam por meio de experiências digitais.

Acessibilidade de qualquer lugar

Atenda ao público fora dos muros do governo e do horário de funcionamento.

Entrega rápida de serviços e informações essenciais

Crie um único fluxo de trabalho entre governos, agências e funções, para que os tempos de ciclo sejam minimizados e a automação seja maximizada, de ponta a ponta.

Eficiência e confiança

Aumente o desempenho dentro do orçamento; redirecione recursos para missões de maior valor e permita a entrega de serviços de uma (sub)agência para outra.

Serviço antecipado

Obtenha uma visão de ponta a ponta de cada jornada, permitindo interações mais proativas, ao mesmo tempo em que cumpre as políticas de privacidade.

Aproveite o poder do governo para servir as pessoas

Os governos estão repensando como os serviços são oferecidos e entregues ao público — buscando mais disponibilidade, acessibilidade, equidade, transparência e velocidade.

Serviços essenciais, como solicitar benefícios por incapacidade, solicitar carteiras de motorista e de negócios e muitos outros, não exigem necessariamente viagens demoradas a locais do governo para enviar a documentação. Formas antiquadas de se envolver com o governo criam interações desafiadoras e insatisfatórias, principalmente porque os indivíduos desfrutam de experiências digitais intuitivas de líderes como Amazon e Netflix.

A ServiceNow transforma o fluxo de trabalho em toda a organização, eliminando silos e capacitando os funcionários com espaços de trabalho intuitivos e processos automatizados. A Experiência Total (TX) melhora à medida que a camada de engajamento digital recebe o suporte de uma malha de dados e fluxo de trabalho que estrutura e agiliza o trabalho de todos na cadeia de entrega de serviços. E o público consegue o que precisa com mais agilidade.

Abasteça a inovação orientada para a missão

As agências podem ir além dos tipos de casos governamentais empacotados, aproveitando o modelo de dados governamentais para criar seus próprios fluxos de trabalho com ferramentas de low code. Os desenvolvedores que não são de TI podem alterar atributos ou configurar regras de negócios com agilidade para atender a necessidades específicas.

Suporte ao trabalho híbrido

Ter melhores ferramentas no trabalho, além de poder trabalhar de qualquer lugar é uma combinação imbatível para funcionários do governo.

A ServiceNow possui os recursos que o setor público precisa para garantir a segurança dos dados em um ambiente de serviços em nuvem, juntamente com a interface do usuário Next Experience que oferece informações e recursos personalizados e orientados ao contexto que reduzem os cliques.

Cidade de Santa Monica trabalha com a ServiceNow

50%

melhoria do NPS após a implementação da ServiceNow

90%

de novas solicitações originadas através de canais digitais

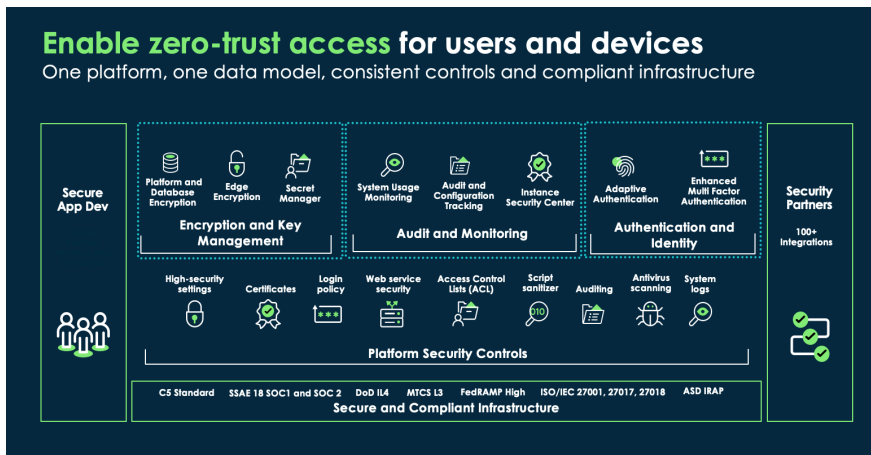
3.400

horas economizadas por mês

“

A ServiceNow pode digitalizar processos e fluxos de trabalho e atender a solicitações. Não há outra plataforma que possa fazer nem metade do que a ServiceNow faz.”

— Joseph Cevetello, Diretor de tecnologia da informação, Cidade de Santa Monica



Principais habilidades

Modelo de dados do governo: inclui relações entre governos e indivíduos (famílias e funcionários de empresas), bem como relações de entrega de serviços entre agências.

Service Catalog: expõe o conjunto de serviços que estão disponíveis, para que possam ser acionados diretamente de um portal. Permite a rápida introdução de novos serviços.

Tipo de caso governamental: referencia o modelo de dados do governo e pode ser estendido para atender a necessidades específicas.

Portal de serviços de governança: permite solicitações a partir de um catálogo de serviços, aproveitando canais digitais e agente virtual, com visibilidade do status em andamento das solicitações.

Omnicanal: oferece suporte aos clientes na Web, telefone, bate-papo, e-mail, pessoalmente e mídia social.

Mensagens: expande o serviço omnicanal ao envolver os clientes por meio de seus canais de mensagens preferidos.

Walk-up Experience para Customer Service: fornece uma experiência de serviço pessoal eficiente.

Playbooks: gerencie fluxos de caso entre as equipes digitalizando e automatizando processos de serviço.

Agent Workspace: aumenta a produtividade do agente com resolução guiada em um único painel.

Knowledge Management: fornece acesso instantâneo ao conhecimento relevante para clientes e agentes.

Communities: conecta clientes (ou funcionários) com colegas para encontrar respostas e resolver problemas.

Automação e fluxo de trabalho visual (low code): automatiza processos, tarefas e atribuições de serviço com o Flow Designer, o IntegrationHub e o Automation Engine.

Área de trabalho configurável: é o espaço a partir do qual os funcionários gerenciam perfis, criam e atendem casos com suporte contextual em uma interface do usuário simples.

Performance Analytics: desbloqueia informações para antecipar tendências, priorizar e impulsionar melhorias de serviço.

Automação e Predictive Intelligence: usa aprendizado de máquina para encaminhar problemas, recomendar soluções, identificar lacunas de conhecimento e fornecer decisões guiadas com recomendações contextuais.

Atribuição de tarefas: as rotas funcionam automaticamente com base em critérios ou afinidades; atribui tarefas a outros departamentos usando quadros de tarefas visuais.

Pesquisas e Dashboards: mede a voz do cliente e gera relatórios e dashboards sob demanda.

Service Mapping: identifica os sistemas de TI que suportam cada fluxo de trabalho para que notificações automáticas sejam acionadas em caso de indisponibilidade ou manutenção do sistema.

“
Até 2022, metade de todos os principais indicadores de desempenho do governo digital incluirá uma métrica de experiência do cidadão/cliente para garantir serviços centrados no cidadão.

— Gartner

servicenow

© 2022 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados. ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now, Now Platform e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos, nomes de empresas e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas com as quais estão associados.
SN_DataSheet_Public Sector Digital Services_052022

servicenow.com/br/