



Nexura E – Government

**Servicios de subcontratación de procesos de
negocios (Business Process Outsourcing)**

Introducción

Business Process Outsourcing (BPO) es la subcontratación de funciones de procesos de negocios en proveedores de servicios externos a la organización.

Nexura .Gov provee servicios de BPO para el sector gobierno en las áreas de trámites y servicios, operaciones informáticas y atención ciudadana.

Servicios de BPO

Nexura .Gov™ provee servicios BPO para sector gobierno en:

- **Automatización y simplificación de trámites:**

Ofrecemos software, servicios profesionales y personal capacitado para prestar servicios de operación de trámites y servicios de Gobierno. Con esto se pretende que los ciudadanos reduzcan al máximo sus contactos con diferentes instancias, teniendo grandes ventajas por reducción de tiempos y costos en el cumplimiento de sus trámites: trámites más simples = más recaudo y mejor servicio a la comunidad.

- **Servicios de atención ciudadana:**

Diseño, desarrollo, implementación y operación mercerizada de esquemas y servicios de atención ciudadana en los que la Administración presta sus servicios a través de un solo punto, horarios establecidos y múltiples canales de atención (internet, telefónico y presencial) en donde los ciudadanos encuentran **toda** la oferta de trámites y servicios de la entidad de manera unificada.

- **Servicios de atención de quejas y reclamos:**

Facilita la recepción y gestión oportuna del flujo de quejas, reclamos y derechos de petición que los ciudadanos presentan a la entidad. Esto permite mejorar sus indicadores de calidad en la atención y solución de fondo a los requerimientos de los ciudadanos contratando en un tercero la prestación del servicio en cuestión.

- **Optimización de procesos y operaciones informáticas:**

Logre que los procesos internos de su entidad sean óptimos, especialmente aquellos relacionados con operaciones informáticas que intervengan en procesos de prestación de servicios o trámites al ciudadano.

Servicio y soporte técnico

Nexura es integración Espíritu de Servicio

Nexura™ es una organización orientada 100% al servicio; esta concepción tiene un soporte real gracias a la aplicación de una política de servicio, constante capacitación a nuestro equipo humano en atención y servicio al cliente, un sistema para atención de PQR's (Preguntas, Quejas y Reclamos), un sistema en línea (web-based) de atención de solicitudes de soporte y equipo técnico disponible las 24 horas para la prestación de servicios de soporte sobre nuestros productos.

Sabemos que el servicio total es el futuro, y desde hoy nos estamos adelantando a él; queremos que nuestros clientes nos referencien como la organización cuyo servicio al cliente es excelente.

Más servicio

Cada una de las soluciones instaladas por Nexura™ cuenta con una póliza de servicio que garantiza su continuidad y correcto funcionamiento; como respaldo la organización pone a disposición de sus clientes un equipo técnico especializado las 24 horas para atención de solicitudes.

Adicionalmente nuestros clientes pueden disponer de asistencia técnica en procesos de selección de software o tecnología.

Más soporte

Los clientes con soluciones Nexura instaladas cuentan con herramientas en línea para la solución de incidencias, con equipo técnico para atención que provee soluciones a problemas con excelentes tiempos de respuesta y con personal especializado para visitas en sitio en casos de mantenimiento preventivo o correctivo. Nexura™ es 100% respaldo, 100% servicio.

Información corporativa

Acerca de Nexura™

Nexura™ es una organización líder en la implementación de soluciones web-based orientadas a aumentar la rentabilidad de las empresas a través de la construcción de plataformas que permiten interconectar y automatizar relaciones con clientes, proveedores y empleados.

Utilizando estándares internacionales Nexura™ provee soluciones para grandes organizaciones en áreas de banca y pagos electrónicos, portales, comercio y gobierno electrónico. Para mayor información visítenos en www.nexura.com.

