



Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente



#ViernesDEC

La Digitalización de los Servicios

Con el patrocinio de:



an NTT DATA Company

Con la colaboración de:





David Muntañola
Director Comercial y
Marketing de Correos

#ViernesDEC

Patrocinador:



an NTT DATA Company

Colaborador:





Los servicios de



CORREOS

*orientados hacia los
entornos digitales*



ANIVERSARIO

Tú cambias, y nosotros contigo



Viaje de un Paquete



Viene a verme un Comercial



Lo dejo para que lo distribuyan



Se entrega o se devuelve

Busco información on line



Pre-registro los paquetes en Correos



Hago seguimiento de mis paquetes



Se gestiona la entrega o la devolución



Viaje de una Comunicación



Quiero lanzar un mensaje y diseño la comunicación



La produzco



Lo dejo para que lo distribuyan



Hago seguimiento de efectividad



Repito proceso



Quiero lanzar un mensaje y diseño la comunicación



Decido la estrategia de comunicación y se la traslado al proveedor



Hago seguimiento de efectividad de la estrategia de comunicación por cada canal



Personalizo la estrategia de comunicación según interés del cliente



Nexo

Multicanalidad para Grandes Clientes



Plataforma Nexo

Emisor:



Información en diferentes formatos (AFP, TXT, PDF, TIFF, etc.)

RECEPCIÓN de Información

Edición y MAQUETADO

Conversión de FORMATOS

ARCHIVO Digital

Generación de COMUNICACIONES a Cada Canal



Canal Postal
Notificaciones.
Burofax
Telegrama



Email
Básico
Verificado



SMS
Básico
Verificado



FMDA



Web Site/URL
APP



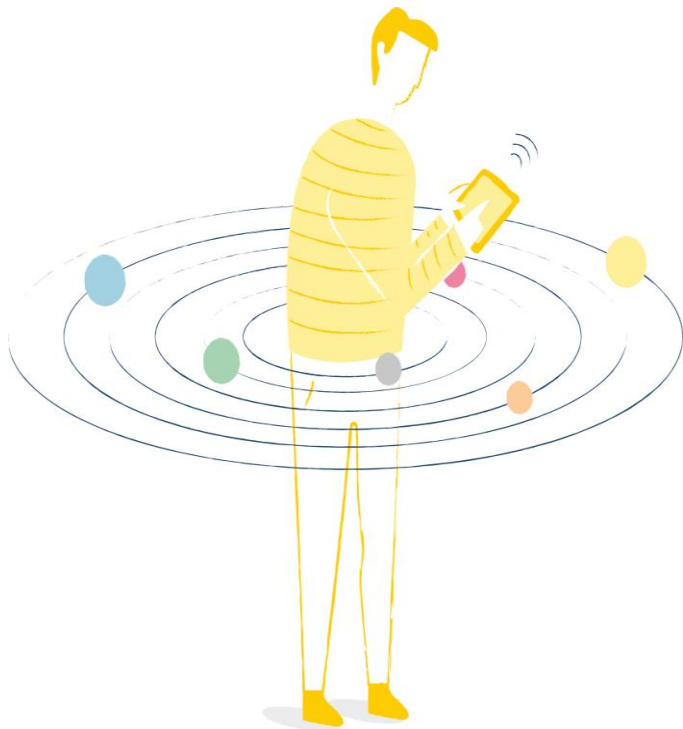
Mi Buzón

e.Correos

*Servicios Digitales para
empresas y particulares*



e.CORREOS



e.CORREOS

tu mundo digital también con Correos

Correos se adapta al entorno digital y lanza [e.Correos](#), una oferta integral de servicios digitales que te permite establecer una comunicación ágil, eficaz y segura entre Particulares, Empresas y Administraciones.



e.CORREOS

Mi Identidad



Me identifico con seguridad y garantía en el mundo digital.

e.CORREOS

Mi Buzón



Todas mis comunicaciones online integradas en un único buzón.

e.CORREOS

Mi Oficina



Con un solo clic envío por correo cartas y documentos impresos.

e.CORREOS

Mis Comunicaciones



Envío mis email y SMS con garantía y validez de Correos.

e.CORREOS

Mi Monedero



Pago con el móvil en el mundo físico y digital.

e.CORREOS

Mis Notificaciones



Me comunico con la Administración al instante y desde cualquier lugar.

Comandia Correospaq

Soluciones E-commerce





CLAVES PARA VENDER EN INTERNET



Empieza a vender en Internet con las soluciones eCommerce de Correos



**Comandia
Express**

Vende en los
mejores
Marketplace desde
una única
herramienta

Las herramientas para
PYMES,
emprendedores y
autónomos

que quieren vender online
y sacar rentabilidad a los
**nuevos modelos de
negocio**



**Comandia
Shop**

Crea tu tienda
online
sin conocimientos
técnicos

**COMANDIA TIENE LAS SOLUCIONES IDÓNEAS
PARA QUE DESARROLLES TU NEGOCIO ONLINE**



Gestionar envíos y devoluciones con la logística integrada



GESTIONAR PEDIDOS



Compara, publica en MKP y comparadores, email y sms, marketing, publicorreo

HACER TU ESCAPARATE



Crea tu tienda online, nosotros te ayudamos en la puesta en marcha o a convertir tu web en una tienda online

PUBLICAR TU TIENDA

EMPEZAR A VENDER

COMANDIA BY CORREOS

FICHA DE PRODUCTO

*Feedup**

Utiliza un catalogo digital existente



Control de stock y compras

GESTION ONLINE STOCK

Comandia Design



Colabora, formación online y soporte al alta en MKP

HACERSE E. VENDEDOR



Vender mi producto en marketplaces

nuevas modalidades de entrega



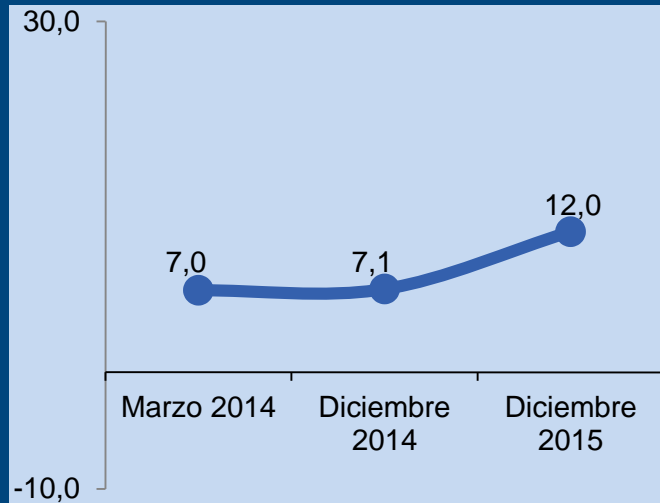
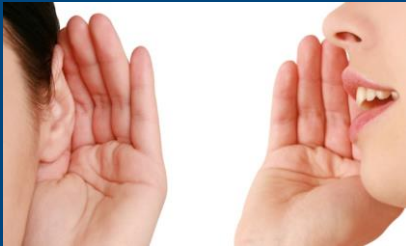


AUNQUE NO ESTÉS,
HomePaq

UN BUZÓN QUE TE
PILLA DE CAMINO
CityPaq



Índice de Recomendación de Correos





Mucho más que cart@s

David
Muntañola



@ Davidmunta

grupoCorreos



Correos
Express

Correos
Nexea

Correos
Telecom



Francisco J. López
Director General de Gestión y
Vigilancia de la circulación
del Ayuntamiento de Madrid

#ViernesDEC

Patrocinador:



an NTT DATA Company

Colaborador:



Línea Madrid: Digitalización y catálogo de servicios

Ayuntamiento de Madrid
Febrero 2016



La ciudad de Madrid y su Ayuntamiento

Tamaño del Municipio

605,8 km²

Población del Municipio

3.141.991 habitantes

Producto Interior Bruto

122.223 millones de € (11,9% PIB nacional)

Nº de trabajadores del Ayuntamiento

26.193 trabajadores

Presupuesto del Ayuntamiento (2016)*

4.487,7 millones de €

* [Presupuesto consolidado](#) de gastos del Ayuntamiento y Organismos Autónomos para 2015

Servicios de Línea Madrid, año 2014

	Servicios	Año ant.	Dif
Información general	2.034.145	2.046.932	-0,6%
Tasas, impuestos y multas	1.916.189	1.960.826	-2,3%
Padrón municipal	1.594.278	1.555.772	2,5%
Cita previa	1.052.843	890.864	18,2%
Registro	586.292	456.111	28,5%
Avisos y peticiones	353.039	235.638	49,8%
Movilidad	170.619	70.554	141,8%
No consta/otras	137.814	81.536	69,0%
Sugerencias y Reclamaciones	63.145	40.546	55,7%
Servicios sociales	50.572	38.650	30,8%
Tarjeta Azul	25.349	38.460	-34,1%
Identificación electrónica	18.148	10.294	76,3%
Educación	6.423	13.723	-53,2%
Consumo	544	1.204	-54,8%
Total	8.009.400	7.441.110	7,6%

(*) En "Información" no se tienen en cuenta las visitas a www.madrid.es, sino sólo las realizadas de modo personalizado (010 y Oficinas de Atención al Ciudadano), aunque sí se incluye la concertación de citas a través de Internet (datos aplic. Cita previa)

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

Subdirección General de Calidad y Evaluación

CIUDADANOS



CANALES

madrid.es

@lineamadrid

010

OACs



Gestión contenidos

Servicios



**Unidades y Organismos del Ayto.
y otras AAPP**

**S
S
C
C**

Digitalización: causas

- **Demanda ciudadana**
- **Capacidad y recursos de atención**
- **Mayor demanda de servicios (LM como intermediario Administración - Ciudadanía)**
- **Control y reducción de costes**

Digitalización: barreras

- **Cultura organizativa y usos**
- **Coste**
- **Tecnología disponible (integración, sistemas de gestión, etc...)**
- **Normativa**

Digitalización: modos

- **Canales digitales (www.madrid.es, carpeta ciudadana, Twitter [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid))**
- **Incorporación nuevos servicios**
- **Transformación servicios preexistentes**
- **Evolución de la demanda**
- **Enfoque multicanal**

GESTIONES Y TRÁMITES

Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid

Ciudadanos

Empresas

Conozca la Sede

Mi Carpeta

Lo más visto ⓘ

Multas de circulación. Infraccio... / Alta, modificación y baja del si... / Cambio de domicilio y/o modifica...



Sede electrónica > Mi Carpeta

🔍 a-📄

Mi Carpeta

🔗 COMPARTE ESTA PÁGINA

📘 En Facebook

🐦 En Twitter

📄 En Google +

👤 En Tuenti

🌐 En LinkedIn

✉ Por correo

Acceso a Mi carpeta

Es necesario usar una de las formas de identificación electrónica admitidas



Certificado electrónico

Es necesario tener previamente cargado en el navegador el certificado electrónico.

Acceder con mi certificado ➔

Certificados electrónicos admitidos



Usuario y contraseña

Correo electrónico

flopezcar@yahoo.es

Contraseña

••••••

Acceder ➔

[Cómo registrarse](#) | [Olvidé mi contraseña](#)

← COMPARTE ESTA PÁGINA

En Facebook

En Twitter

En Google +

En Tuenti

En LinkedIn

Por correo

¿Que servicio estás buscando?



Padrón

Consultar información de datos de empadronamiento y obtener el volante padronal.

[más información...](#)



Multas

Consultar y pagar las multas de circulación expedidas por el Ayuntamiento de Madrid.

[más información...](#)



Censo electoral

Consultar información sobre el censo electoral.

[más información...](#)



Tributos

Consultar información y realizar gestiones relacionadas con los tributos en los que figuro como titular.

[más información...](#)



Consulta del registro

Consultar las anotaciones de Registro del Ayuntamiento de Madrid.

[más información...](#)



Mis expedientes

Consultar información sobre el estado de expedientes que se tramitan electrónicamente.

[más información...](#)



Cursos y Talleres

Cursos y Talleres de Centros Culturales



Registro de usuarios

Alta, modificación y baja de claves de usuario y contraseña para uso de servicios electrónicos

Digitalización: ejemplo SER

- **Eliminación distintivo físico de residente (2014)**
- **Trámites electrónicos y telefónicos**
- **Controles automáticos de requisitos (padrón, IVTM, PAR, ...)**
- **Proactividad (p.e. campañas domiciliación)**

Digitalización: otros ejemplos

- **Centros abiertos en inglés**
- **Cursos y talleres culturales**
- **Cita previa**
- **Tarjeta madridmayor.es**
- **Avisos y peticiones**
- **Etc....**

Muchas gracias
por su atención





Alejandro Bautista
Responsable de Ecommerce de
Cepsa

#ViernesDEC

Patrocinador:



an NTT DATA Company

Colaborador:





Cepsa Pay

Reposta desde el móvil



cepsapay

Febrero 2016

www.cepsapay.com



CEPSA

Innovación



Innovación a nivel mundial: única App con nuestras características



1ª Petrolera en España. Sistema de pago con móvil **en tienda y desde el coche** en EESS.



Solución para **vender gasolina en internet.**

Es el momento

43%

Usarian el móvil para pagar en gasolineras.

10%

Considera **evitar las colas un factor decisivo** de elección de gasolinera.



Dinamarca **prohibirá en 2016 el pago en efectivo** en gasolineras.

*Fuentes: TNS, Agencia Europea de Salud, consumo y Alimentación, marketingdirecto.com, El Mundo.

Es tendencia

El **pago desde el móvil y los wallet** están en constante crecimiento.

amazon payments



BBVA wallet



Seguridad



Estudio para determinar la **evaluación de Cepsa Pay en cuanto a Seguridad. Resolución favorable.**

Favorece la seguridad. Informa que se debe usar dentro del coche.



¿Qué es Cepsa Pay?



“Primera App para pagar los repostajes desde el surtidor y las compras en tienda”





¿Qué aporta Cepsa Pay?





¿Para quién es útil Cepsa Pay?



Padres con hijos



- ✓ **No dejar a los niños en el coche** ni tener que llevarlos a la caja.
- ✓ **Compras en tienda** con la App.
- ✓ **Traspaso de saldo** a hijos mayores para control del gasto.
- ✓ **Descuentos:** tarjetas de fidelidad en la App.

Profesionales



- ✓ **Factura en la App** y por email.
- ✓ Control del **gasto de empleados**.
- ✓ **Rapidez** en el repostaje

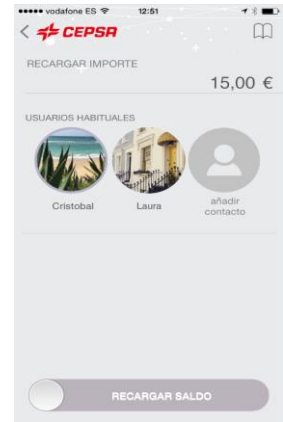
Jóvenes



- ✓ **Evitar colas** en caja.
- ✓ **Compartir gastos** de viaje enviando saldo.



¿Cómo es Cepsa Pay?



Recarga de saldo a uno mismo o a otra persona



¿Cómo es Cepsa Pay?



No es necesario llevar saldo previamente cargado para repostar

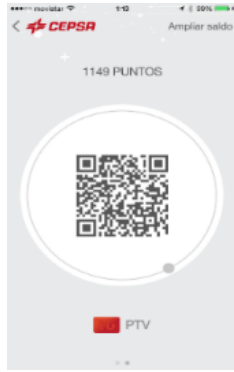


Paga desde el surtidor con fidelidad incluida y **factura en la app y por email**





¿Cómo es Cepsa Pay?



Paga en caja de la compras en tienda con el mismo saldo.



Reconocimiento de opiniones de usuarios e incentivo



TU OPINIÓN NOS MUEVE A MEJORAR

En Cepsa, nuestros clientes son lo más importante. Y para darte siempre el mejor servicio de **Gasóleo**, es fundamental conocer tu opinión.

Captura este QR o entra en http://opin.at/or_t1 y ayúdanos.

¡EN CEPSA TIENES MUCHO QUE DECIR!

Tu mundo, más eficiente.

Apunte al código para escanearlo.

Después de su experiencia con CEPSA ¿Recomendaría a un familiar o amigo contratar los servicios de suministro de gasóleo con esta compañía?

Deslizarse para responder

Seguro que no Seguro que sí

¿Cómo valora su experiencia con CEPSA?

Deslizarse para responder

Muy mala Excelente

¿Ha acordado el transportista con Vd. la fecha y hora del suministro?

Sí No

Enviar mi opinión >



Cepsa Pay permitirá leer códigos QR de encuestas desde la aplicación identificando al cliente e incentivándolo con saldo para consumir con la App en Estaciones de Servicio.



¡Hola Victor!

5,00 €
SALDO ACTUAL

¡Enhorabuena!

Has conseguido 5,00 € por participar en la promoción: Cepsa Pay Xmas.

Gracias por participar.

CAJAS

Powered by PayPal



GRACIAS

cepsa.com

CEPSA



Muchas gracias

Con el patrocinio de:



an **NTT DATA** Company

Con la colaboración de:



#ViernesDEC