

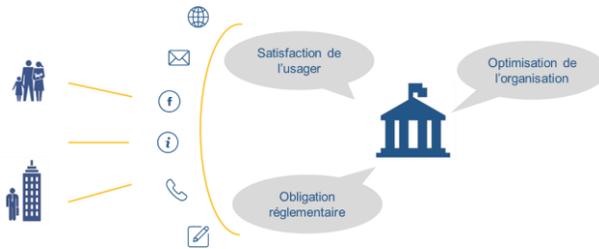


Solution pour l'amélioration du pilotage de la collectivité au service de l'utilisateur

Pour répondre aux évolutions des usages et aux attentes des administrés, les collectivités ont progressivement déployé des solutions digitales. Souvent pilotées par des besoins et processus métiers spécifiques, ces initiatives ont contribué à multiplier les canaux sans garantie de cohérence et sans vision globale, en complément des canaux historiques, notamment autour du courrier.

Les impératifs budgétaires, contraintes réglementaires et la volonté de mettre le citoyen au cœur des préoccupations du service public poussent les administrations à repenser la relation usager. L'administration doit adapter ses processus, son organisation et les outils pour répondre à ces enjeux.

Dans cette optique, Sword a conçu la solution **Sword Citoyen**.

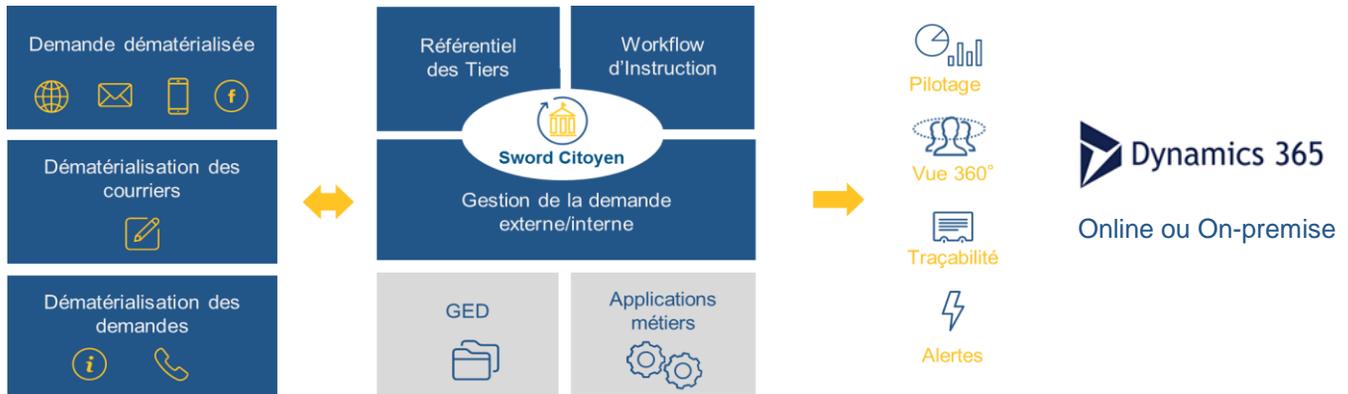


Sword Citoyen est une solution modulaire permettant la prise en charge complète de la relation entre les usagers et leurs administrations. Elle est conçue pour répondre aux enjeux des administrations en s'intégrant aux solutions déjà en place sans les remettre en cause.

Une solution qui s'adapte à vos besoins

Sword Citoyen vient compléter les dispositifs déjà mis en œuvre par l'administration en apportant les briques manquantes. Elle autorise ainsi une vision globale des processus et ressources intervenant dans la relation usager.

Sword Citoyen est déployable par étapes pour apporter une réponse pragmatique et efficace pour les administrations et leurs usagers.



Les objectifs

Sword Citoyen s'adresse à toutes les administrations souhaitant mieux satisfaire les attentes des usagers tout en optimisant la prise en charge des demandes. Sword Citoyen est une solution complète répondant aux problématiques de l'administration, telles que :

- Gestion du courrier multi-canal avec dématérialisation
- Portail Citoyen, Usager ou Bénéficiaire
- Guichet unique de service
- Pilotage de la demande
- Vision 360° des tiers
- Socle de la SmartCity
- Pilotage de la délégation de services dans les intercommunalités

Les bénéfices

- Vision 360°
- Consolidation des interactions
- Optimisation des processus
- Satisfaction de l'utilisateur
- Prise en charge Multi-Canal
- Chaîne de dématérialisation complète
- Respect de la réglementation

