



Sword Citoyen

Digitaliser la relation usager avec Sword Citoyen

Quoi de neuf dans la relation citoyen ?



Saisine par voie électronique
obligation légale

Evolution des usages
et des attentes

Réorganisation des collectivités
et des territoires

e-citoyen
e-services
télé-services
Dématérialisation
télé-procédures
Modernisation
SmartCity

Des solutions déjà en place
Couverture partielle

Système d'Information
en silo

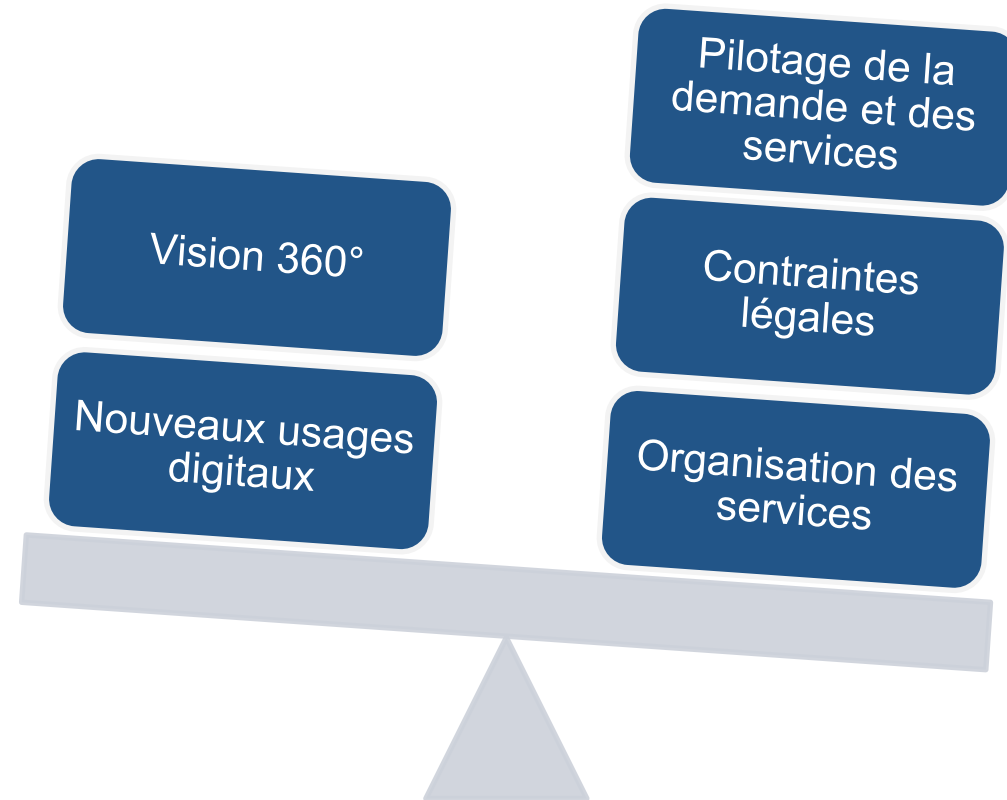
Baisse des dotations budgétaires

Quels objectifs pour l'administration ?



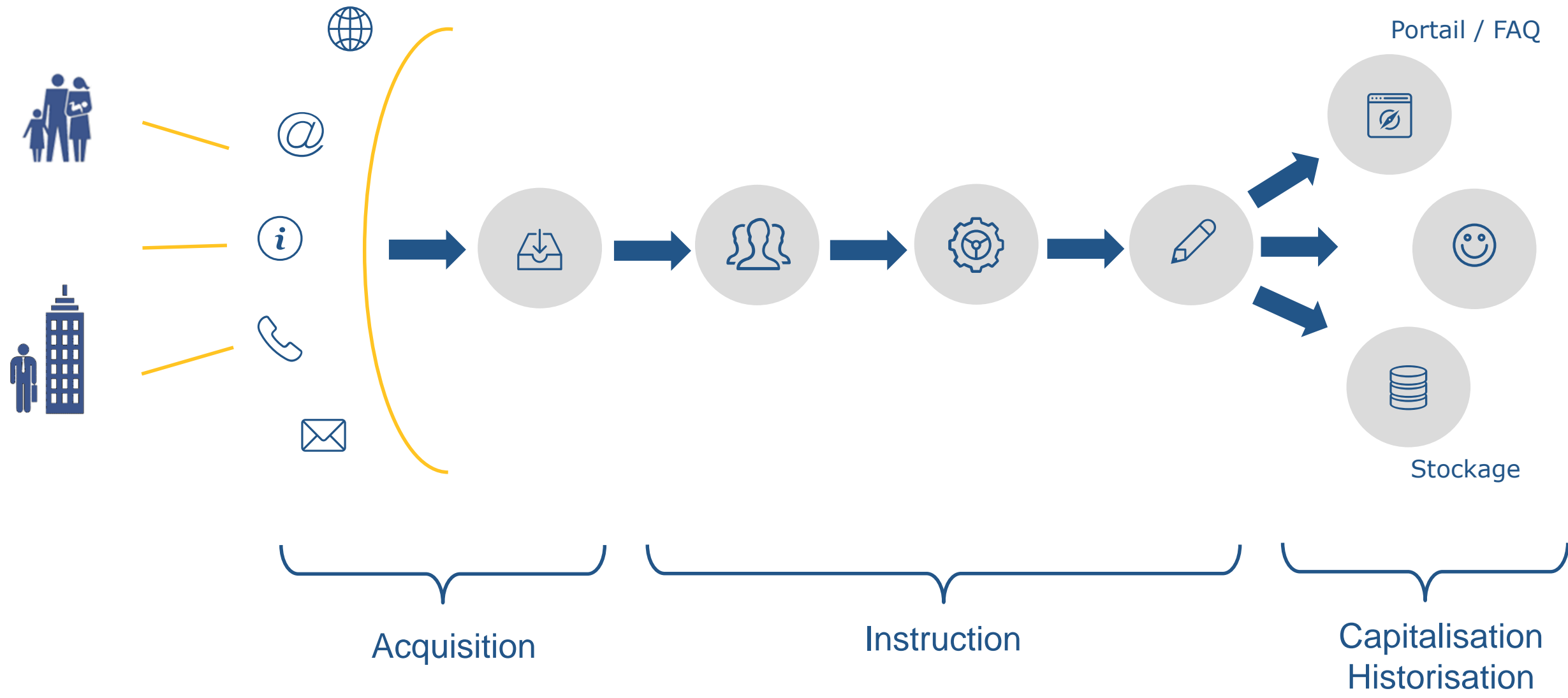
Améliorer la satisfaction de l'utilisateur ?

Accroître l'efficacité de l'organisation ?

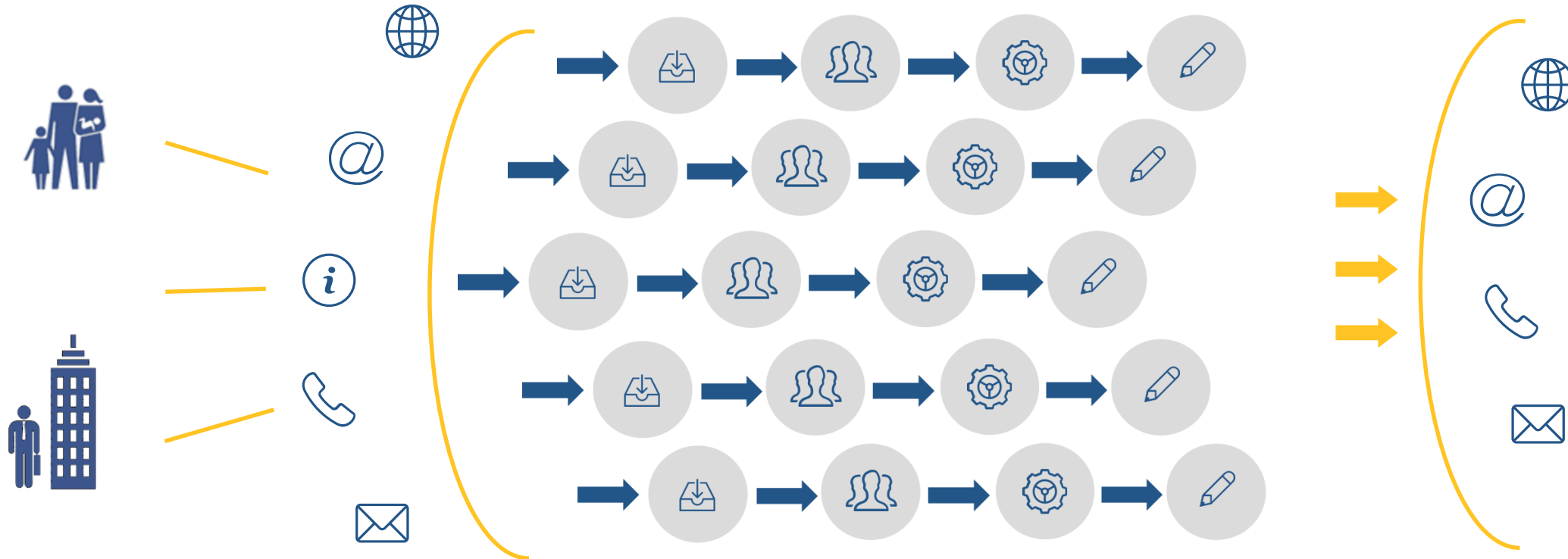


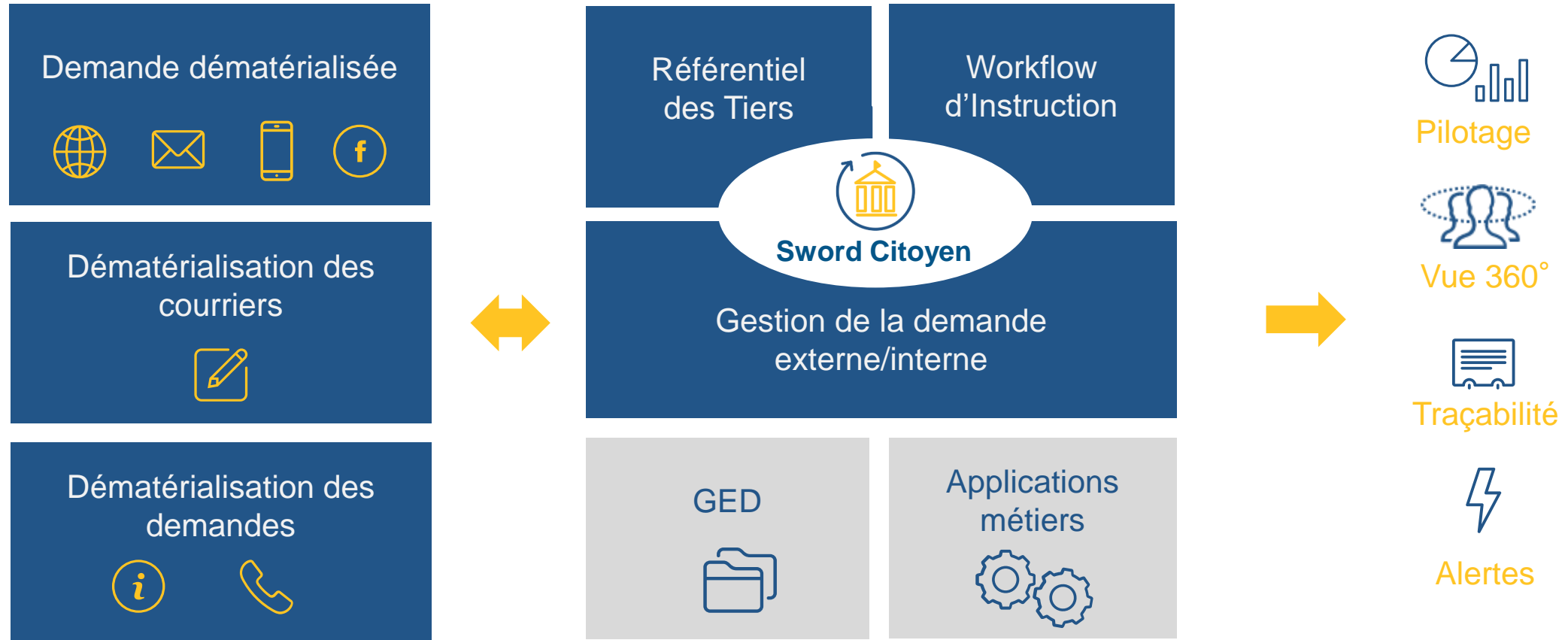
Démarche obligatoire ou volontaire ?

Anatomie de la Relation Usager

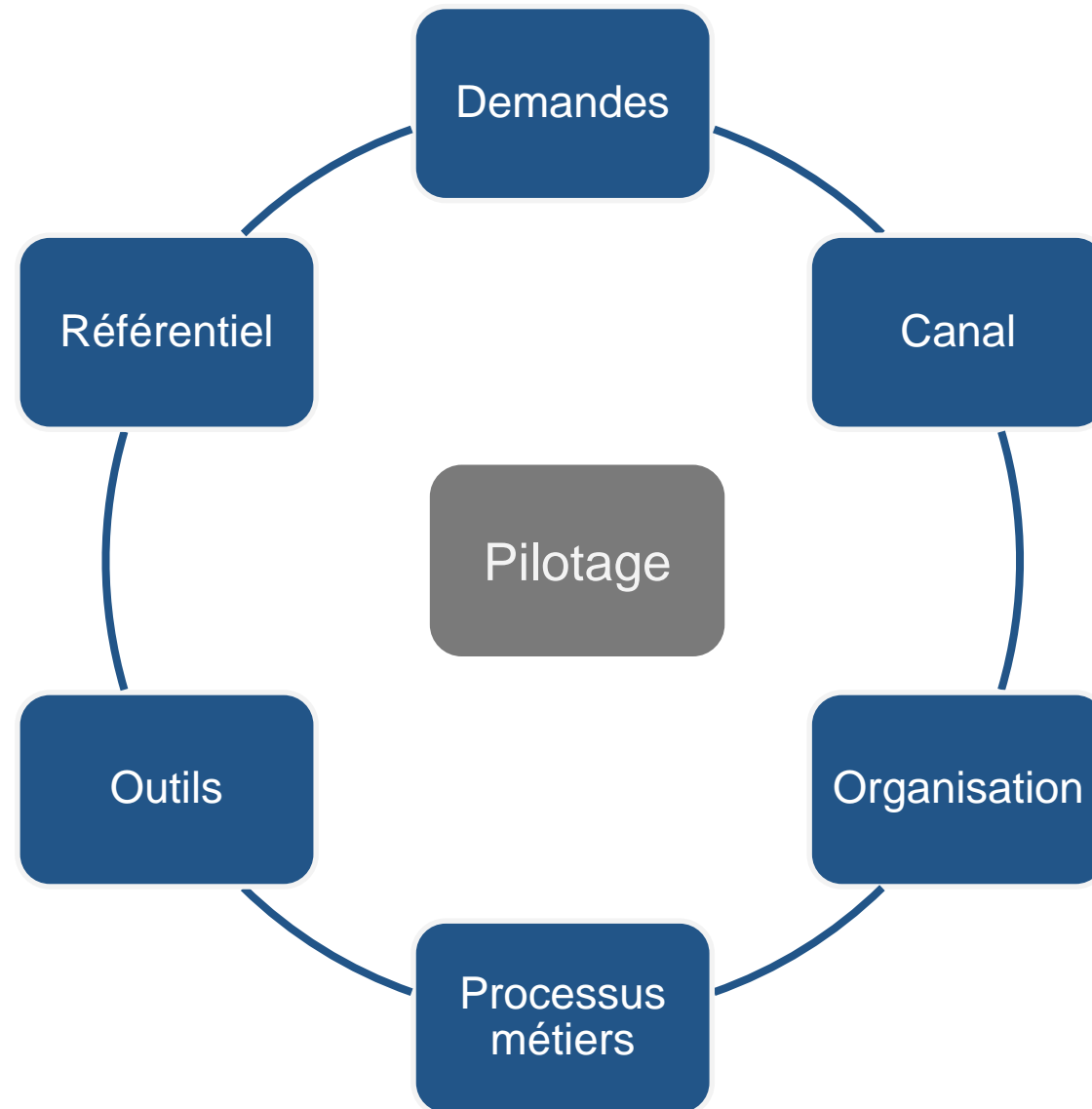


Multiplication des **canaux**, des **processus métiers** et des **référentiels**





Quelle démarche ? Quel objectif ?





Ville

- ✓ Gestion du Courrier



Métropole & Communauté

- ✓ Gestion de la relation inter-collectivités et délégation de service
- ✓ Consolidation de la demande en mode multicanal



Département

- ✓ Aide à l'orientation des usagers
- ✓ Référentiel usagers & vision 360°



Cadrage

- Centré sur la gestion du courrier et/ou des interactions usager



Solution Sword Citoyen

- Savoir-faire et composants logiciels packagés



Socle Technologique

- Déploiement en mode online ou on-premise



Bénéfices



Naturellement
Omnicanal



Dématérialisation
complète



Satisfaction
de l'utilisateur



Optimisation
des
processus



Intégration
à la carte
au SI



Respect
de la
réglementation



- Les enseignements
 - Maturité de l'organisation
 - Cohérence du parcours « phygital »
 - Démarche organisationnelle et IT
 - Mise en œuvre progressive
 - Ne remplace pas l'humain

- Pour aller plus loin:
 - Cadrage – Recensement du besoin
 - Prototype sur un service ou un/des demande(s)



Bruno Perron

Directeur de Business Unit – CRM & Digital

+33 4 72 85 63 37

bruno.perron@sword-group.com



Samuel Payen

Responsable Commercial CRM

+33 6 34 91 87 93

Samuel.payen@sword-group.com



François Payre

Directeur Commercial

+33 6 17 42 34 84

francois.payre@sword-group.com

FOLLOW SWORD



sword-group.com



@Sword_Group



Sword Group



@SwordtheGroup