



Sword Citoyen

Digitaliser la Relation Usager

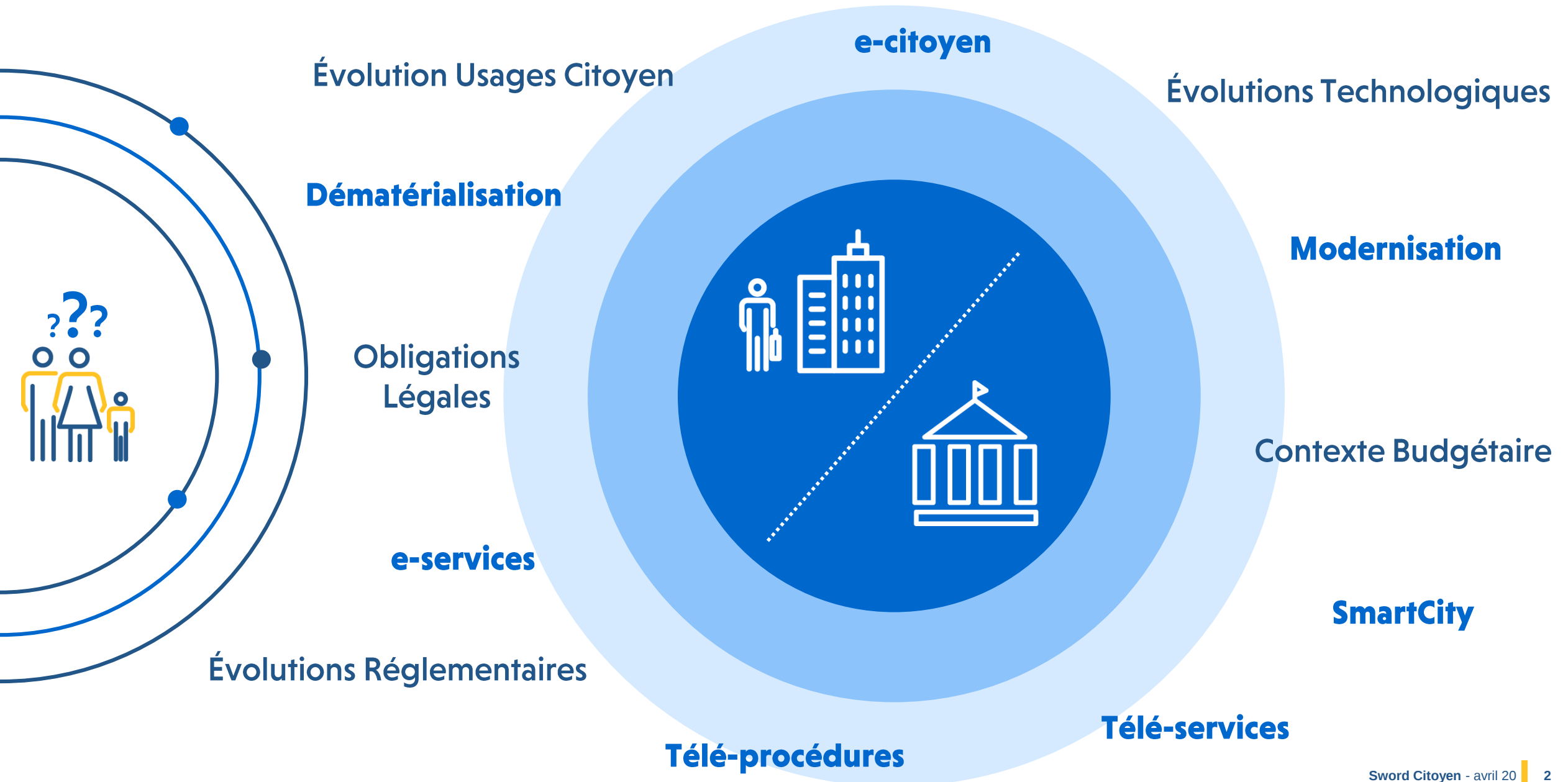
avec Sword Citoyen

Classification :

- ☒ **Publique**
- ☐ **Interne**
- ☐ **Restreinte**
- ☐ **Confidentielle**

Diffusion : **Libre**

Quoi de neuf dans la relation Citoyen ?



Quels objectifs pour l'administration ?



Améliorer la satisfaction de l'utilisateur

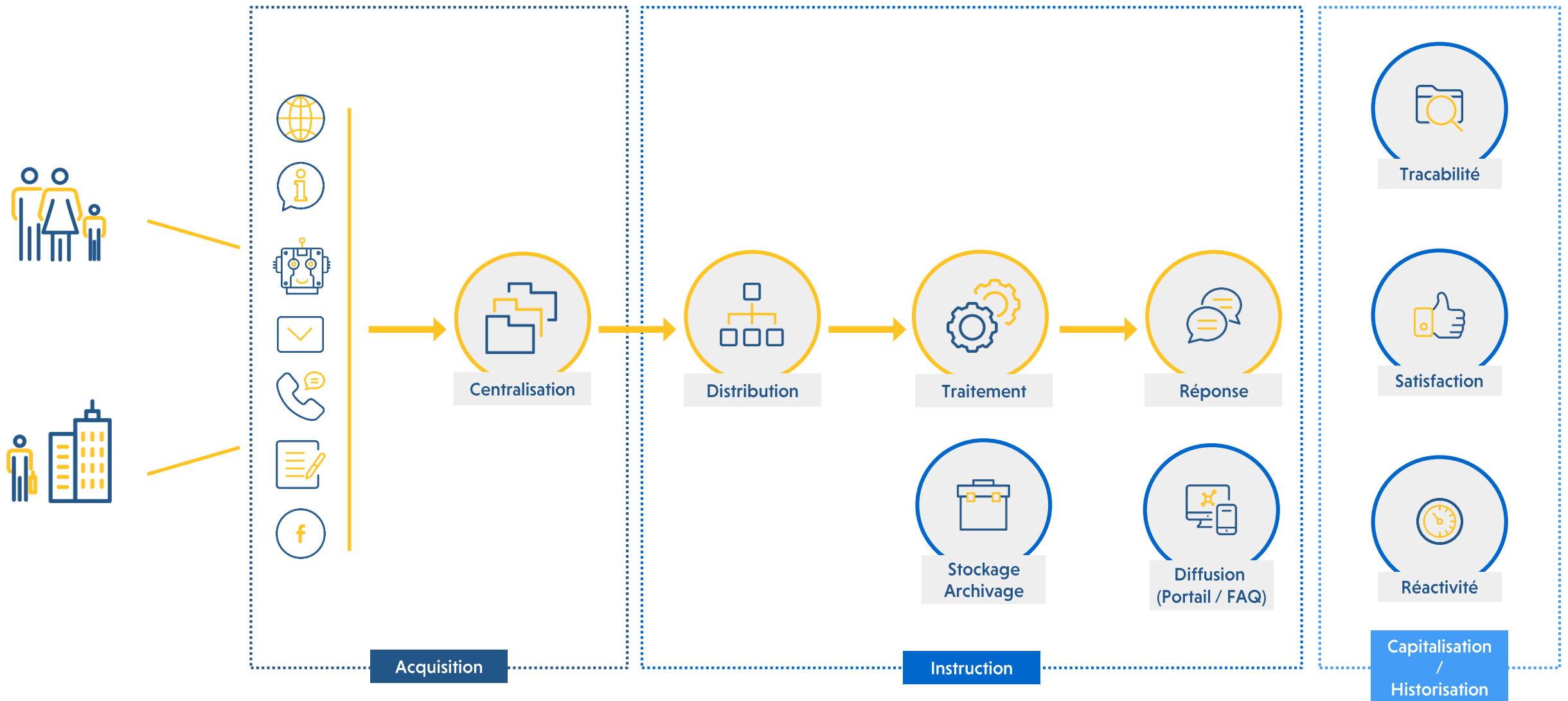
- Vision 360°
- Nouveaux usages numériques



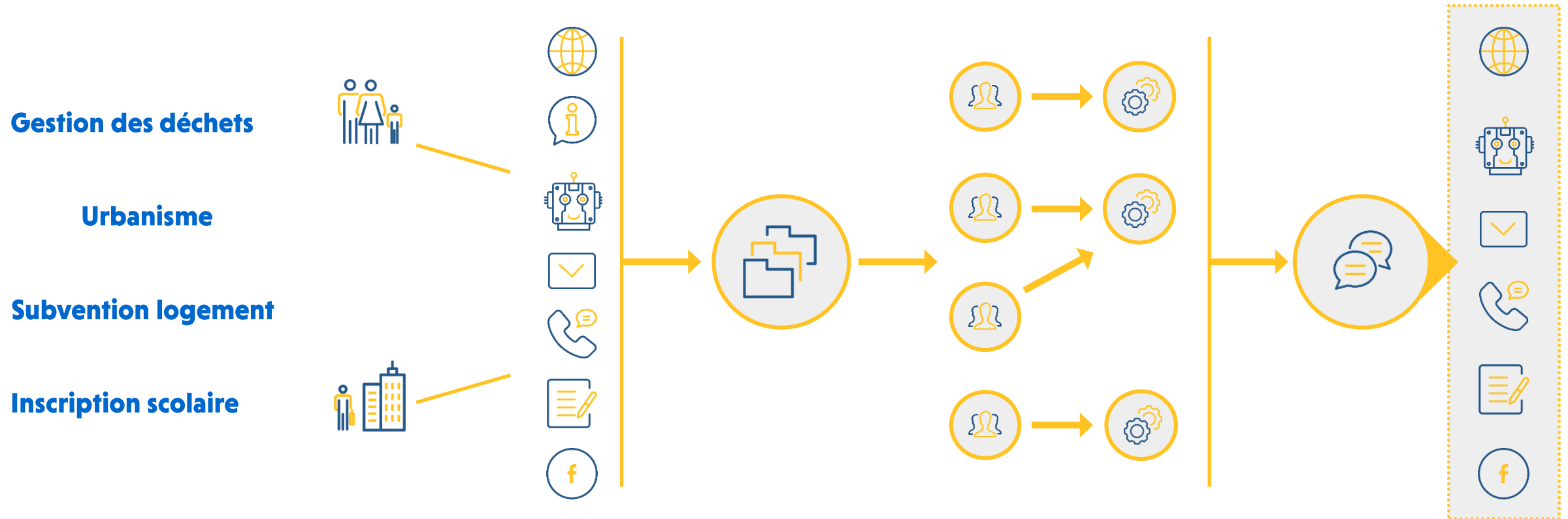
Accroître l'efficacité de l'organisation

- Pilotage de la demande et des services
- Contraintes légales
- Organisation des services

Anatomie de la Relation Usager

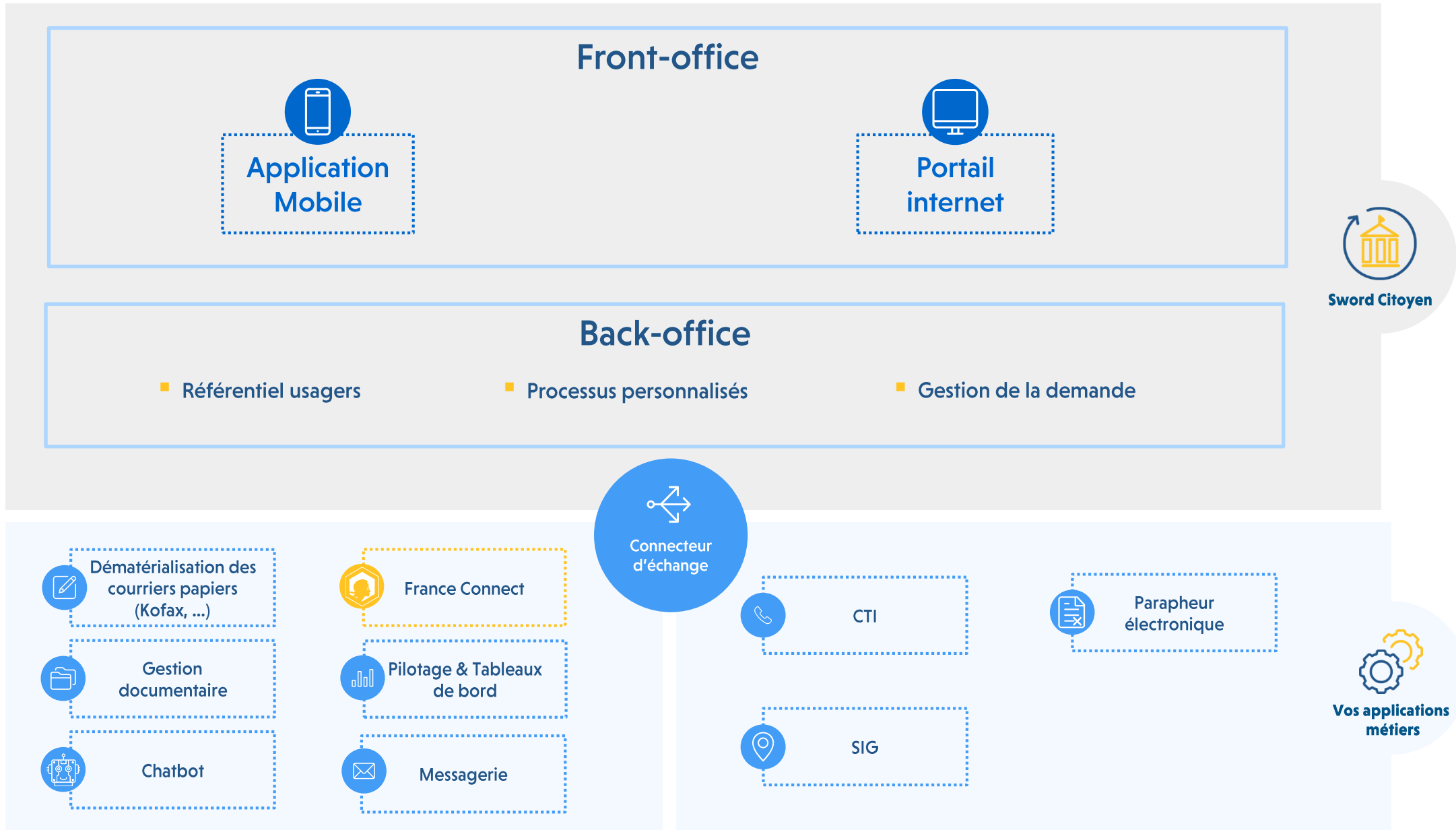


La réalité de la Relation Citoyen



Multiplicité des canaux, des processus et applications et des référentiels

Sword Citoyen | Une approche centrée sur la demande



Votre état des lieux



Prise en charge multicanale

- Quel est l'existant pour la gestion du courrier ?
- Faut-il intégrer un centrale de numérisation ou en déployer une ?
- Quels sont les canaux digitaux pris en charge ? Fédérés derrière un Portail Usager ?



Demandes et processus

- Quelles sont les demandes prises en charge par l'organisation ? Niveau de priorité ?
- Quels sont les processus associés à la gestion des demandes ?



Organisation et outils de traitement

- Quels sont les outils métiers pour le traitement et sa gestion (suivi, transfert, complément, clôture) ? Quelle est la maturité de l'organisation ?
- Identifier le niveau d'intégration requis avec le SI métier ? Une GED unique ?



Référentiel des tiers

- Quels sont les référentiels de l'organisation ?
- Existe-t-il un référentiel maître ?
- Quels sont les flux de mises à jour / enrichissement du référentiel des tiers ?



Tableaux de bord de pilotage

- Pour le collaborateur, le service (service client, marketing, communication, commercial), la direction et le client !

Exemples de réalisations



Ville

Gestion de la relation
usagers multi-canal



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°

Notre approche Sword Citoyen

Cadrage

- Centré sur la gestion des interactions usager

Solution Sword Citoyen

- Savoir-faire et composants logiciels packagés

Socle Technologique

- Microsoft Dynamics 365
- Plateforme Azure Microsoft

Bénéfices



Naturellement
Omnicanal



Dématérialisation
complète



Satisfaction
de l'utilisateur



Optimisation
des processus



Intégration
à la carte au SI



Respect de la
réglementation

Conclusion

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 une/des demande(s)



Bruno Perron
Directeur 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



@Sword_Group



Sword Group



@SwordGroup



Sword Group

sword-group.com