

Digitaliser la relation usager avec

CITYZEN

by **COEXYA**

Microsoft
Partner



Gold Application Development
Gold Cloud Platform
Gold Cloud Productivity
Gold Collaboration and Content
Silver Cloud Business Applications



Coexya

9 avenue Charles de Gaulle
69370 Saint Didier au Mont d'Or
+33 4 72 85 37 40
contact@coexya.eu

Quels objectifs pour l'administration ?



Améliorer la satisfaction de l'utilisateur

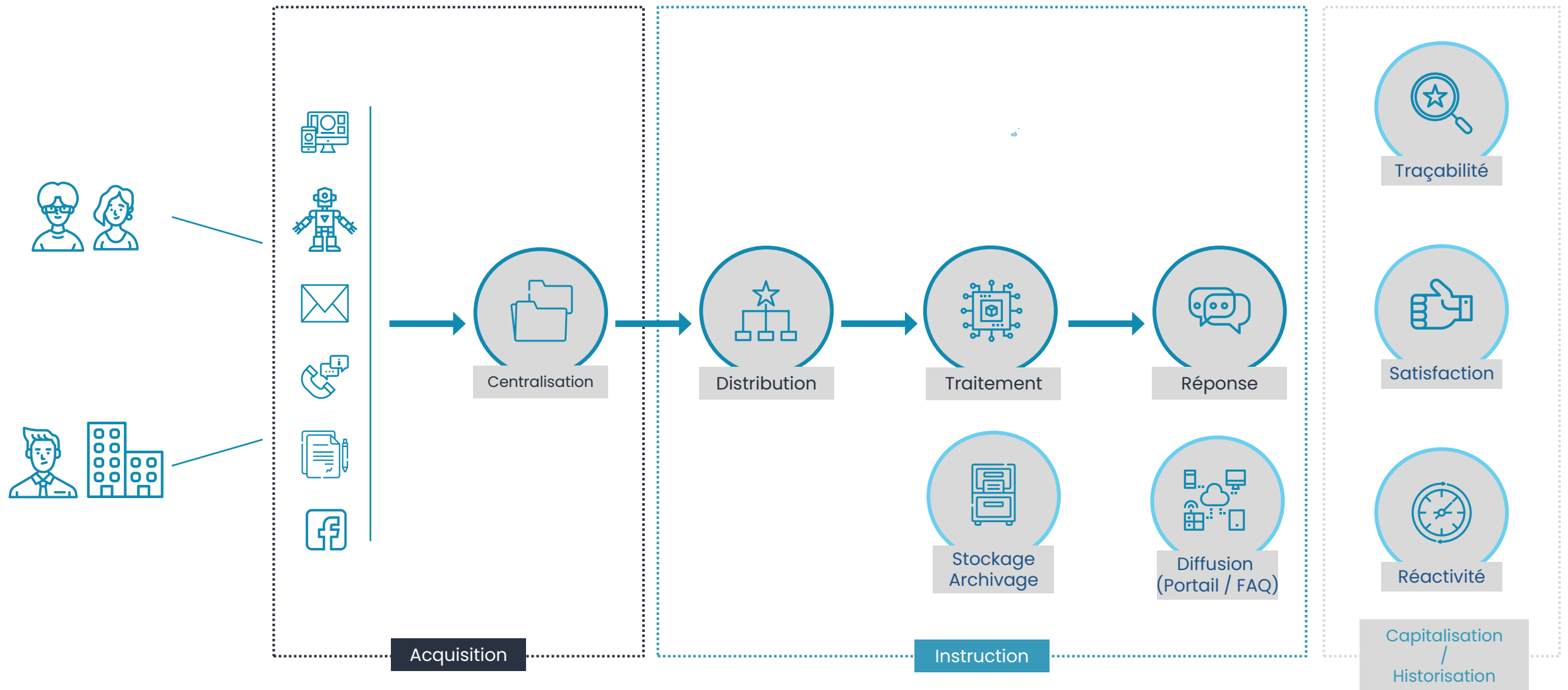
- Vision 360°
- Nouveaux usages digitaux



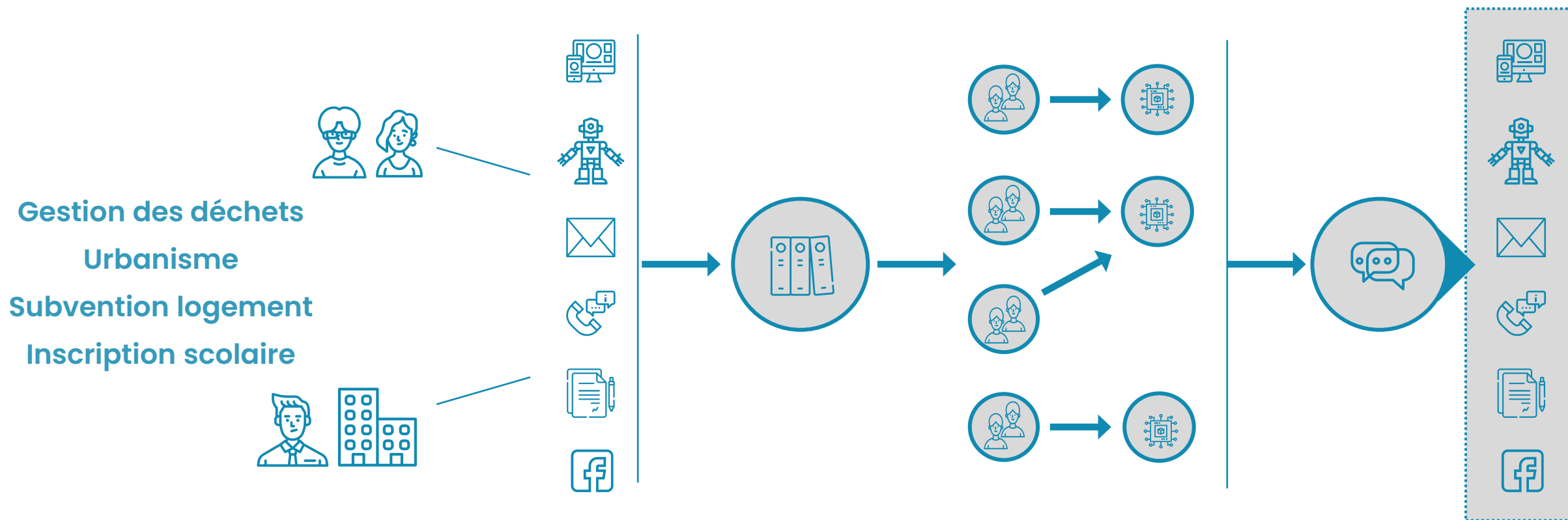
Accroître l'efficacité de l'organisation

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

Anatomie de la Relation Usager

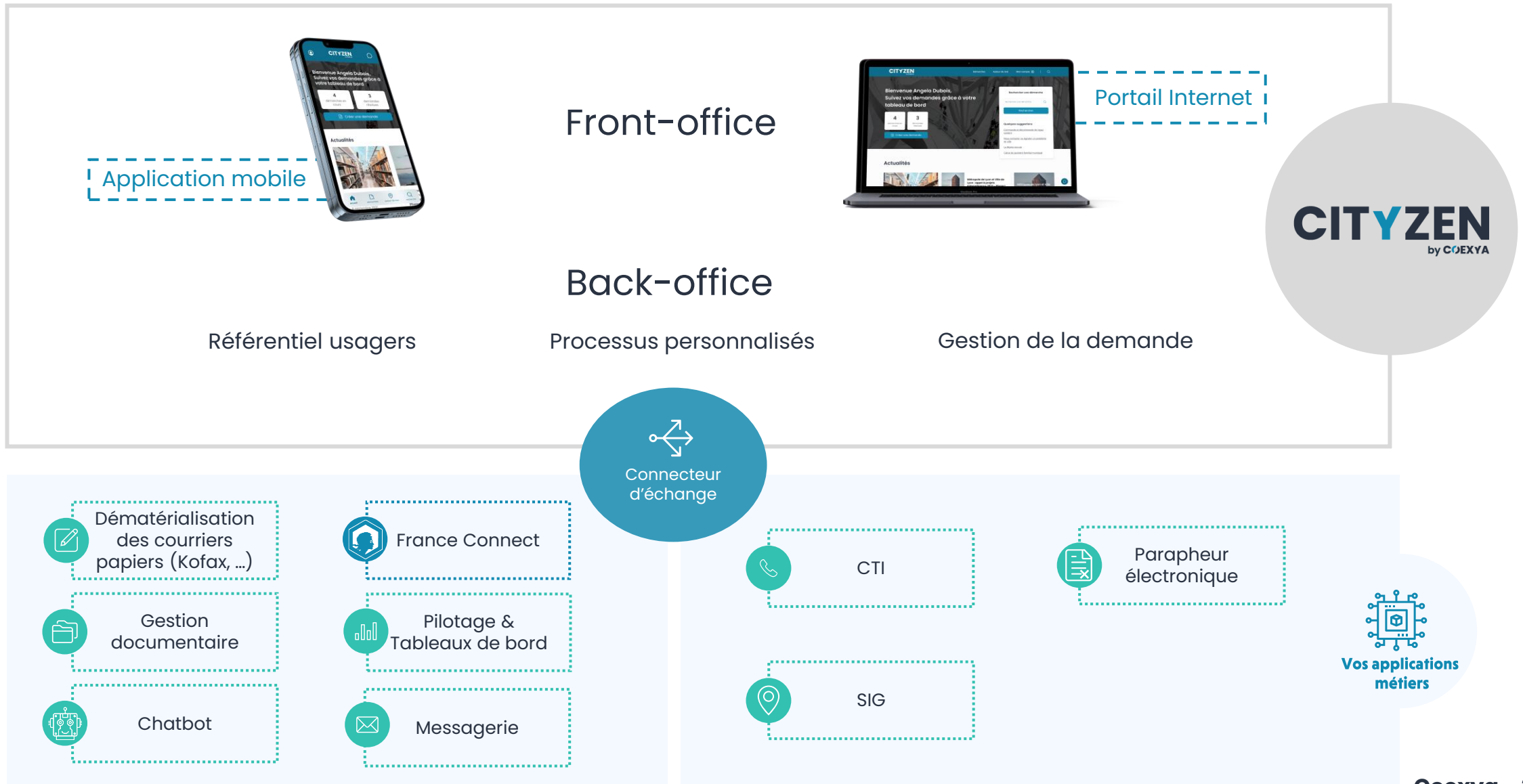


La réalité de la Relation Citoyen



Multiplicité des canaux, des processus et applications et des référentiels

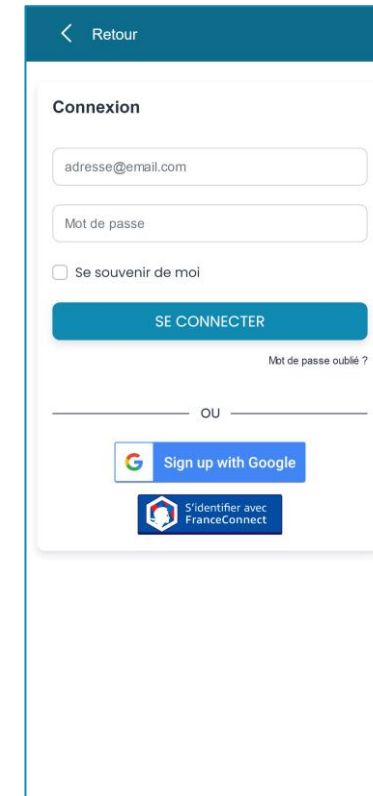
CityZen : une approche centrée sur la demande



Fonctionnalités du portail

Authentification / France Connect

- 🔄 Pour accéder à son espace connecté, l'utilisateur peut s'inscrire à l'aide de la page concernée
- 🔄 Pour plus de simplicité, il peut utiliser ses identifiants **France Connect** pour s'authentifier



Retour

Connexion

adresse@email.com


Mot de passe


Se souvenir de moi

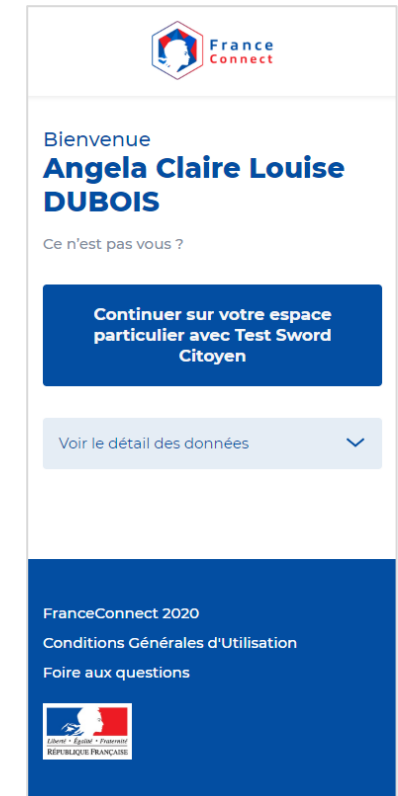
SE CONNECTER


Mot de passe oublié ?

OU

 Sign up with Google

 S'identifier avec FranceConnect






Bienvenue
Angela Claire Louise DUBOIS

Ce n'est pas vous ?

Continuer sur votre espace particulier avec Test Sword Citoyen

Voir le détail des données

FranceConnect 2020
Conditions Générales d'Utilisation
Foire aux questions



Fonctionnalités du portail

Réalisation des démarches

- 🔄 **Interface simplifiée et intuitive** pas à pas permettant de catégoriser celle-ci et d'accélérer la saisie.
- 🔄 Les **thèmes** et **sous-thèmes** liés à ceux créés dans le back-office CRM
- 🔄 **Aide à la saisie de l'adresse** pour d'accélérer cette saisie pour l'utilisateur mais également d'améliorer la **qualité des données**

The image displays three sequential screenshots of the CITYZEN mobile application interface for creating a new request. Each screen features a progress indicator at the top with five steps.

- Screen 1:** Shows the first step of the process. The user is prompted to "Sélectionnez un thème" (Select a theme). Three options are visible: "Papiers, citoyenneté", "Petite enfance, enfance", and "Travaux : permission de voirie et arrêté de circulation".
- Screen 2:** Shows the second step. The user has selected "Travaux : permission de voirie et arrêté de circulation". The prompt is "Sélectionnez le sous-thème de 'Travaux : permission de voirie et arrêté de circulation'". Three sub-theme options are shown: "Travaux mobilier urbain", "Permission de voirie", and "Arrêté de circulation".
- Screen 3:** Shows the third step. The user has selected "Arrêté de circulation". The prompt is "Veillez remplir les champs ci-dessous. Veuillez être le plus précis possible pour accélérer le traitement de votre demande." The form includes fields for "Objet (requis)", "Description", and "Localisation".

Each screen also displays the CITYZEN logo, the company name "Coexya", the address "9 Av. Charles de Gaulle, 69370 Saint-Didier-au-Mont-d'Or", and a "Nous contacter" link. A bottom navigation bar contains icons for "Accueil", "Demandes", "Contact", and "Recherche".

Fonctionnalités du portail

Recherche de démarches

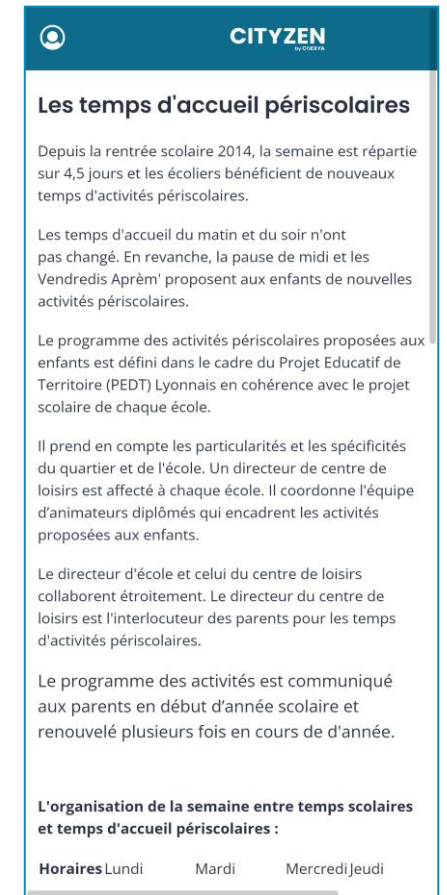
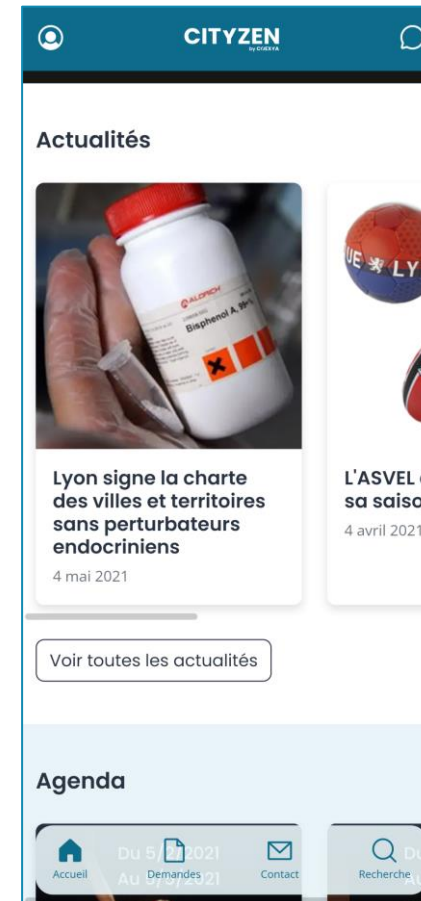
- Une **recherche intuitive** permet de rapidement retrouver de l'information, aussi bien par titre que par contenu, et les recherches les plus fréquentes sont proposées pour améliorer l'expérience de l'utilisateur.



Fonctionnalités du portail

Présentation d'informations

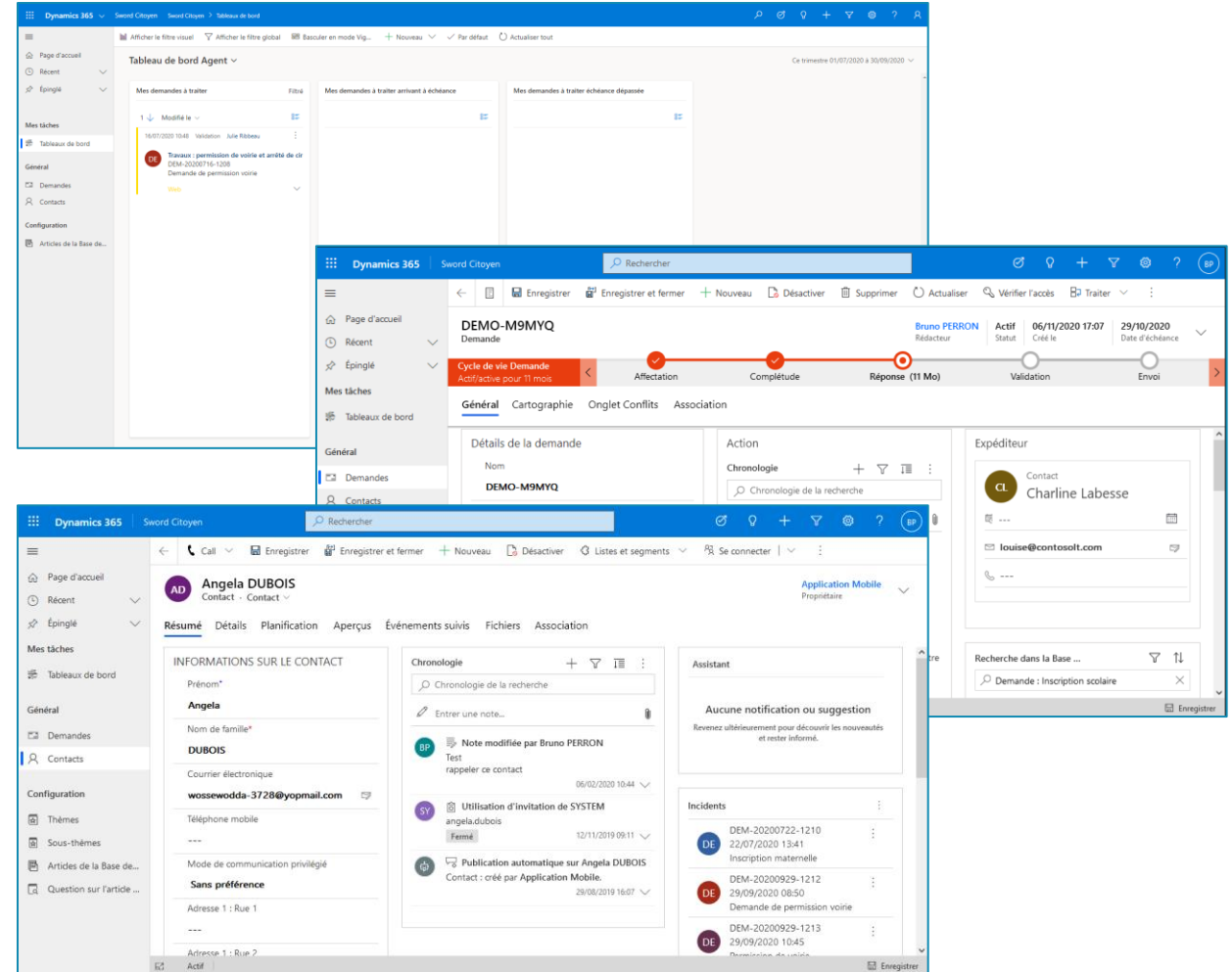
- 🔄 Présentation des actualités connectés au fil RSS de la collectivité
- 🔄 Présentation de l'agenda connecté au fil RSS de la collectivité
- 🔍 Recherche d'informations depuis la base de connaissances



Fonctionnalités du back-office

Ergonomie

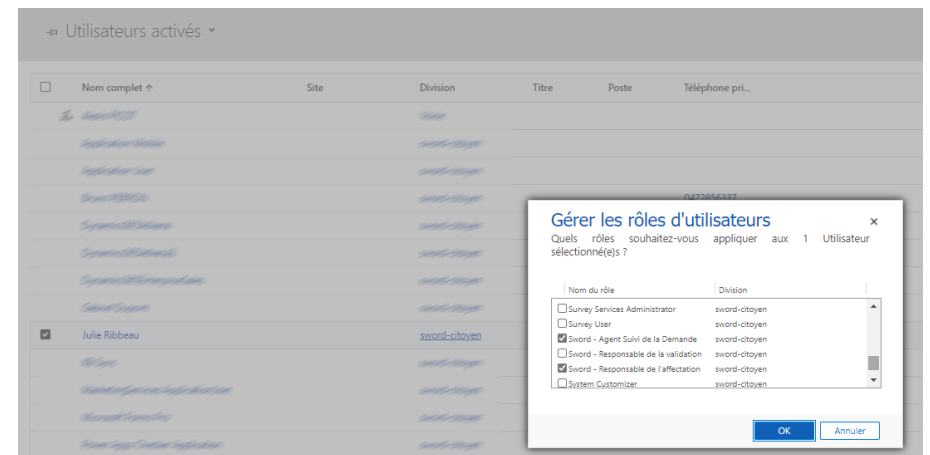
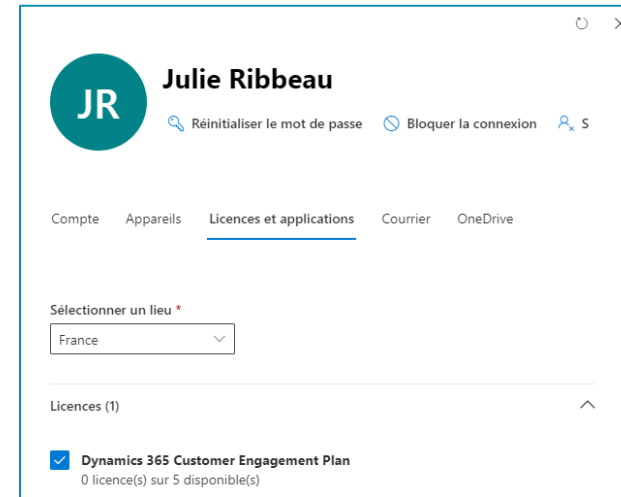
- Interface réduite axée sur l'efficacité de traitement des agents
- Éléments agencés suivant les besoins de la collectivité
- Vue 360° des interactions avec l'utilisateur



Fonctionnalités du back-office

Compte agent

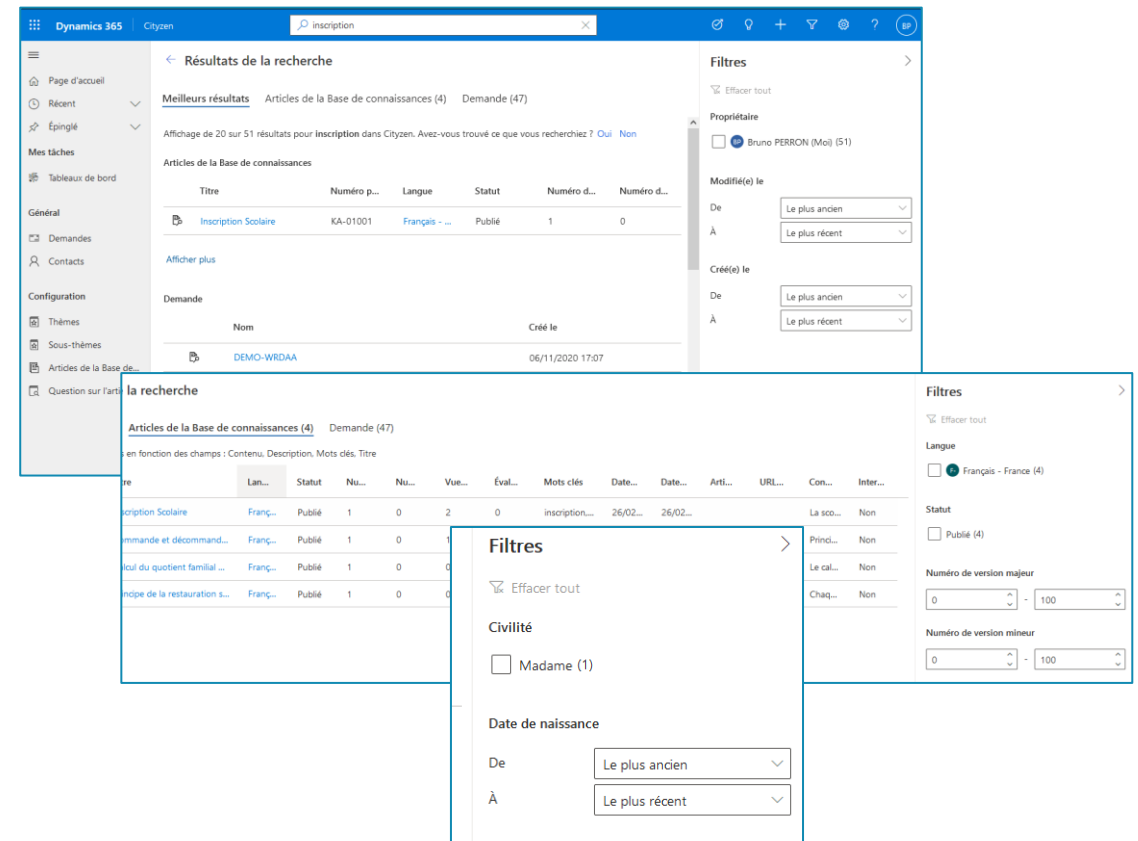
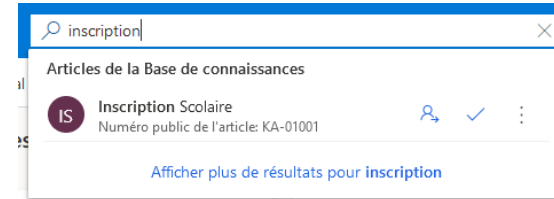
- Lié à Microsoft Azure et Office 365
- Affectation des licences au niveau du portail global Office 365
- Gestion des rôles d'accès depuis l'administration de Dynamics 365



Fonctionnalités du back-office

Moteur de recherche

- Accessible depuis le menu principal
- Recherche sur tous les éléments souhaités
- Présentation de filtres dynamiques en fonction des éléments présentés



Votre état des lieux



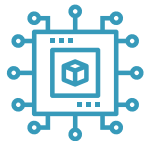
Prise en charge multicanale

- 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 CityZen

🔄 Cadrage

🔄 Centré sur la gestion des interactions usager

🔄 Solution **CityZen** by Coexya

🔄 Savoir-faire et composants logiciels packagés

🔄 Socle Technologique

🔄 Microsoft Dynamics 365

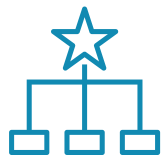
🔄 Plateforme Azure Microsoft



Microsoft
Partner

Gold Application Development
Gold Cloud Platform
Gold Cloud Productivity
Gold Collaboration and Content
Silver Cloud Business Applications

🔄 Bénéfices



Naturellement
Omnicanal



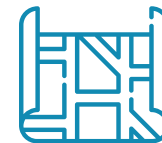
Dématérialisation
complète



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)

Contacts

Bruno PERRON

Directeur Business Unit | CRM & Digital

+33 4 72 85 63 37

Coexya

bruno.perron@coexya.eu

Samuel PAYEN

Responsable Commercial CRM

+33 6 34 91 87 93

Coexya

samuel.payen@coexya.eu



coexya.eu