

STRATEGIE MULTICANAL DE LA RELATION A L'USAGER

DÉLÉGATION TRANSFORMATION PILOTAGE MODERNISATION

15.01.2020



LES ENJEUX DU MULTICANAL POUR L'USAGER ET LA REGION

#Avoir une **bonne compréhension** des dispositifs de la Région et des démarches à effectuer



Objectif pour la Région :
Centraliser l'information
et assurer la cohérence
entre les différents
points de contacts

Être orienté rapidement
vers le bon interlocuteur
par le bon canal



Objectif pour la Région :
Adapter l'organisation
interne et s'outiller pour
répondre efficacement aux
demandes des usagers

Traiter avec une **administration proactive** qui propose d'elle-même des solutions



Objectif pour la Région :
Anticiper les besoins des
usagers et les événements
marquants (rentrées
scolaires...)

LA PRÉSENCE MULTICANAL DE LA REGION



Canal téléphonique

XX appels/mois
Des pics d'appels à XX en période de rentrée scolaire

Objectifs pour l'utilisateur :

- un numéro unique avec redirection
- une meilleure orientation vers le bon interlocuteur
- une réduction du nombre d'appels de premier niveau (grâce à une information plus lisible)
- un accompagnement aux usages numériques



Canal Digital

- > Site institutionnel
- > Portails thématiques
- > Guide des aides
- > Chatbot & réseaux sociaux
- > Front office « Mes Démarches »

C'est le flux le plus important

Objectifs pour l'utilisateur :

- un formulaire de contact unique pour tous les sites web
- une information claire et lisible sur les dispositifs de la Région
- des réponses simples aux demandes les plus courantes



Canal courrier papier

20 000 courriers reçus/mois

Objectifs pour l'utilisateur :

- une réduction du nombre de courriers papier (par l'incitation à l'utilisation des outils numériques)
- une dématérialisation de la totalité des courriers qui transitent dans la collectivité
- un outil de gestion des courriers performant qui permet de traiter numériquement les réponses et le suivi



Canal courrier email

XX mails reçus/mois

Objectifs pour l'utilisateur :

- une base de connaissances pour harmoniser les réponses apportées aux usagers
- des process d'orientation des mails et de traitement, sur le modèle du courrier papier

FOCUS SUR LA PRÉSENCE DIGITALE



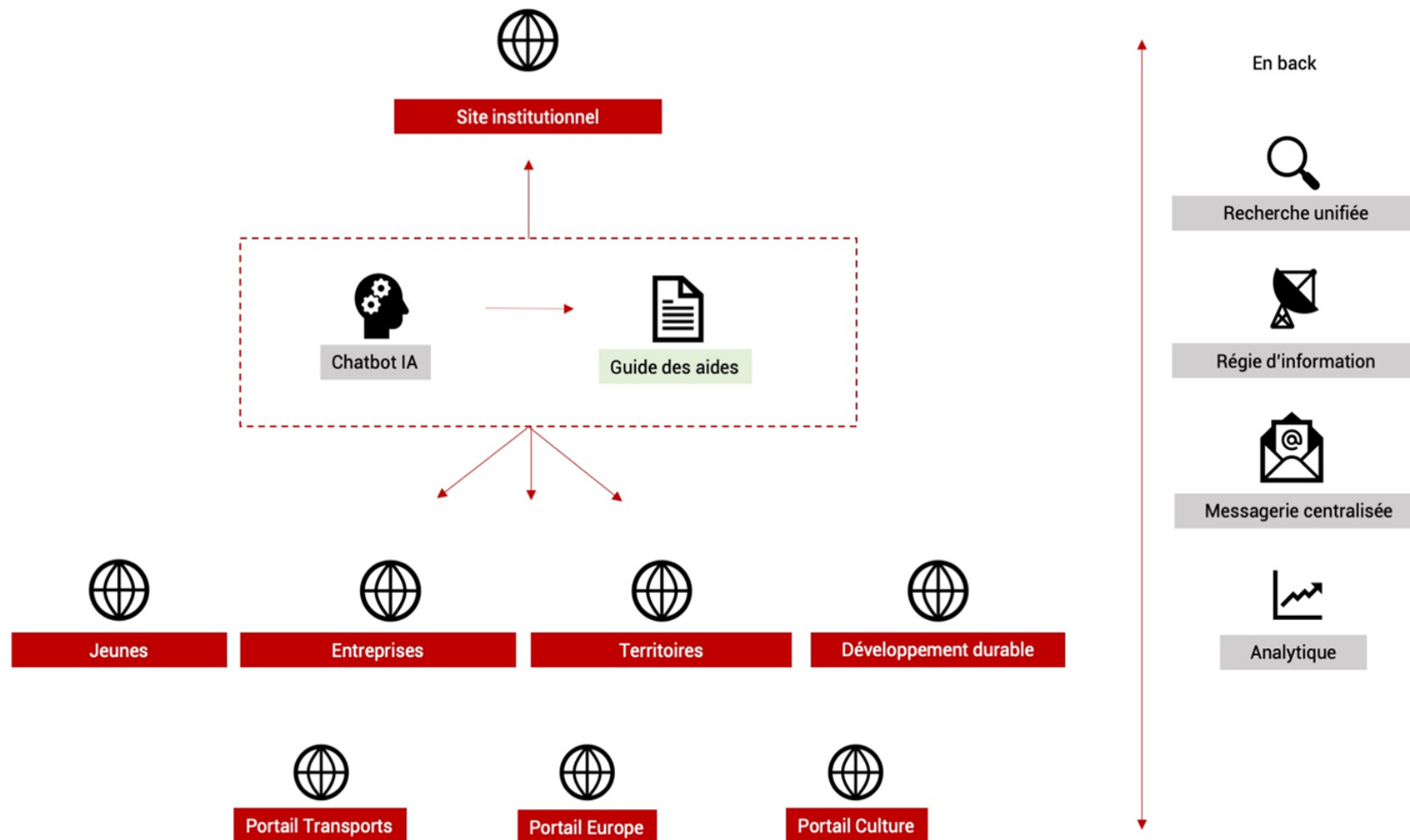
Canal Digital

- > Site institutionnel
- > Portails thématiques
- > Guide des aides
- > Chatbot & réseaux sociaux
- > Front office « Mes Démarches »

C'est le flux le plus important

Objectifs pour l'utilisateur :

- un formulaire de contact unique pour tous les sites web
- une information claire et lisible sur les dispositifs de la Région
- des réponses simples aux demandes les plus courantes



FOCUS SUR LE CHATBOT



Canal Digital

- > Site institutionnel
- > Portails thématiques
- > Guide des aides
- > Chatbot & réseaux sociaux
- > Front office « Mes Démarches »

C'est le flux le plus important

Objectifs pour l'utilisateur :

- un formulaire de contact unique pour tous les sites web
- une information claire et lisible sur les dispositifs de la Région
- des réponses simples aux demandes les plus courantes



Je suis **Noa** !

Un agent conversationnel et un programme informatique capable de simuler une conversation avec ses utilisateurs et de leur proposer des réponses ou des services adaptés à leurs demandes.

Le chatbot est donc un nouveau canal d'interaction entre usager et administration aux outils digitaux existants.

Objectif : apporter de manière automatique et personnalisée des réponses simples aux sollicitations les plus fréquentes des usagers (80% des demandes) grâce à l'intelligence artificielle.

FOCUS SUR LE COMPTE PERSONNEL DE L'USAGER



Canal Digital

- > Site institutionnel
- > Portails thématiques
- > Guide des aides
- > Chatbot & réseaux sociaux
- > Front office « Mes Démarches »

C'est le flux le plus important

Objectifs pour l'utilisateur :

- un formulaire de contact unique pour tous les sites web
- une information claire et lisible sur les dispositifs de la Région
- des réponses simples aux demandes les plus courantes

Mes Démarches en Nouvelle-Aquitaine

Mon tableau de bord

Mes demandes en cours

Aide à la mobilité internationale Demande N°1535986	Aide au permis de conduire Demande N°1535548	Bourse sociale aux apprentis Demande N°1535689
Étape 3/7	Étape 3/7	Étape 3/7
Traitement de vos pièces justificatives	Traitement de vos pièces justificatives	Traitement de vos pièces justificatives

Mes prochaines échéances

22/06/19		Passage en commission de votre demande d'aide de rentrée pour les apprentis
16/07//19		Date limite d'envoi de votre attestation de stage pour le versement de votre aide à la mobilité internationale
22/07/19		Versement du dernier tiers de votre aide à la mobilité internationale

Écran illustratif

UNE COORDINATION INTERNE A METTRE EN PLACE

Harmoniser l'information à disposition des usagers

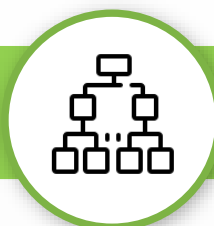
- > *Un parc web harmonisé, un formulaire unique en ligne, un numéro unique*
- > *Un Guide des Aides mis à jour avec une FAQ*

Créer et alimenter une base de connaissances commune pour toute la collectivité

- > *Travail de cadrage en cours dans le cadre de l'ouverture du Front office « Mes Démarches » et du Chatbot.*

Accompagner les usagers au numérique et les guider les usagers à travers les différents outils et dispositifs proposés.

- > *Présence renforcée sur les réseaux sociaux*
- > *Hotline pour réponse de premier niveau et aide à l'utilisation des outils numériques*



Mettre en place un outil de gestion des contacts multicanal agents en lien direct avec les usagers pour faciliter la gestion des demandes et les flux

Explorer l'opportunité des contacts proactifs
> *SMS proactifs, accusés de réception, web call back, etc.*

Mettre en place un pilotage de la qualité de service

> *Structurer des indicateurs de performance pour évaluer la qualité de l'information, notre visibilité, notre accessibilité, la pertinence des canaux, les usages, etc.*

LE PARCOURS USAGER MULTICANAL

