



GESTION DE LA RELATION USAGERS

Les usagers, attachés aux services publics qu'ils sollicitent régulièrement, attendent des démarches simples et efficaces. Des processus omnicanaux fluides permettent d'y répondre tout en renforçant la qualité du service rendu.



**58%* DES FRANÇAIS ATTENDENT PLUS DE RAPIDITÉ
DANS LE TRAITEMENT DE LEURS DEMANDES DE LA
PART DES SERVICES PUBLICS**



Amélioration de la qualité de service

Ce service offre aux citoyens un accès 24h/24 et 7j/7 aux services de la collectivité. Les usagers disposent également d'un espace documentaire personnel et sécurisé pour leurs pièces justificatives.



Gagner en efficacité

La solution permet aux agents de gérer l'ensemble des demandes, quel qu'en soit le canal, avec un contrôle efficace des délais de traitement.



Allègement des requêtes auprès de l'utilisateur

Grâce au porte-document sécurisé, la collectivité peut réduire les demandes répétées de pièces justificatives.



Modules optionnels pour plus de services

Des fonctionnalités complémentaires : agenda de prise de rendez-vous, statistiques, paiement en ligne, etc.

*SOURCE: CAHIER DES TENDANCES HUB INSTITUTE, 2023

