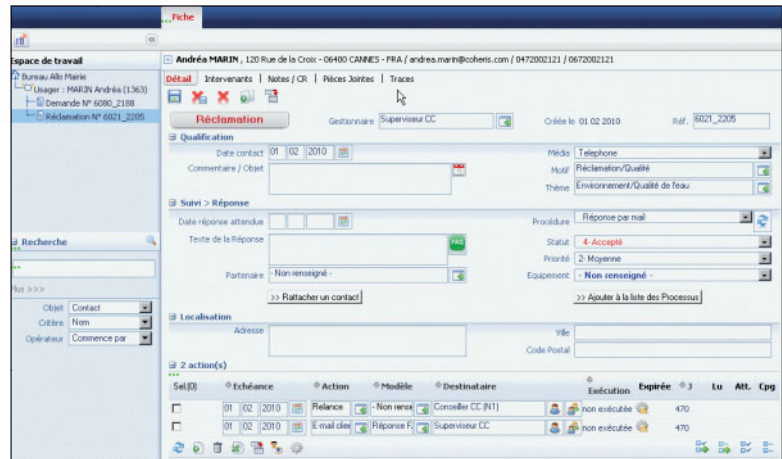


Solution intelligente, dédiée à la gestion de la relation citoyen, **Coheris Citizen Care** accompagne les collectivités dans leur démarche au service de l'utilisateur, pour établir une relation durable, sereine et participative.



Module réclamation : vision à 360° et gestion collaborative

Références

Coheris Citizen Care adresse tout type de collectivités : Mairies, Communautés de communes ou d'agglomération, Conseils généraux ou régionaux...

De nombreux organismes du secteur public ont déjà fait confiance à Coheris pour leur centre de contacts :

- CA Val-et-Forêt
- CG du Pas de Calais
- CG de Seine Saint Denis
- CR des Pays de la Loire
- CCI de Lyon
- Grand Lyon
- Foyer Vendéen
- Mayenne Habitat
- Mairie de Cannes
- Mairie d'Issy les Moulineaux
- Mairie de Paris
- Mairie de Suresnes
- Nantes Habitat
- OPAC de Chambéry
- Grand Lyon Habitat

La satisfaction des attentes usagers

À l'heure du guichet unique, des extensions d'horaires d'accueil et du tout internet, les collectivités s'engagent dans l'amélioration des services offerts à leurs administrés.

Avec **Coheris Citizen Care**, la relation de la collectivité à ses interlocuteurs : citoyens, entreprises, associations... devient plus simple, plus efficace et mieux suivie. Toute sollicitation est centralisée et la qualité de service est assurée grâce à :

- **l'accessibilité totale** : les demandes sont traitées indépendamment du canal de communication : courrier, guichet, e-mail, téléphone, web, SMS...
- **la pertinence des réponses** : le conseiller est aidé dans ses réponses par une base de connaissances, une FAQ, des scripts pour un dialogue guidé etc.
- **la réactivité accrue** : le workflow automatisé assure la gestion collaborative et le suivi sans délai des dossiers entre services, dans le respect des procédures.

Un socle unique pour une vision à 360°

Coheris Citizen Care s'insère naturellement dans le paysage informatique de la collectivité et sait échanger avec :

- ses applications métier, messageries internes, outils de GED,...
- les différents portails web, espaces usagers disponibles etc.
- les réseaux sociaux (Facebook ou Twitter) pour capter la « voix du citoyen ».

Toutes les informations ainsi collectées sont contrôlées et consolidées dans le référentiel des contacts, permettant un traitement plus efficace des sollicitations.

Une gestion agile de l'activité du service

Via un portail web convivial et partagé, **Coheris Citizen Care** permet aux conseillers d'accéder, en temps réel, à l'historique du contact, de réagir activement à toute demande et de suivre la relation au fil de l'eau.

Des outils de reporting opérationnel et d'analyse ad-hoc garantissent le bon pilotage des activités par les responsables.

Grâce à son moteur de workflow paramétrable, **Coheris Citizen Care** épouse parfaitement les règles et procédures de l'organisation et est très vite opérationnel.

Des fonctionnalités prêtes à l'emploi

Pierre angulaire de la relation avec vos publics, **Coheris Citizen Care** vous offre d'emblée un large panel de fonctionnalités :

Partager un référentiel étendu

- Centralisation de toutes les personnes physiques ou morales de la collectivité : citoyens, partenaires, élus, prestataires etc.
- Attribution de plusieurs rôles à un même contact
- Fiche contact extensible

Accueillir, qualifier et communiquer

- Reconnaissance assistée et intégration SVI, CTI, « clic to call »...
- Partage des bases de connaissances, Foire Aux Questions, scripts de qualification, bibliothèques de réponses-type
- Echanges multicanaux avec l'usager
- Campagnes d'information ciblées, alertes, rappels...

Consolider et suivre les sollicitations

- Gestion des demandes d'information, d'intervention, des réclamations etc. selon votre nomenclature
- Traçabilité des demandes et suivi personnalisé
- Réclamations collectives, sur événement et gestion de crise

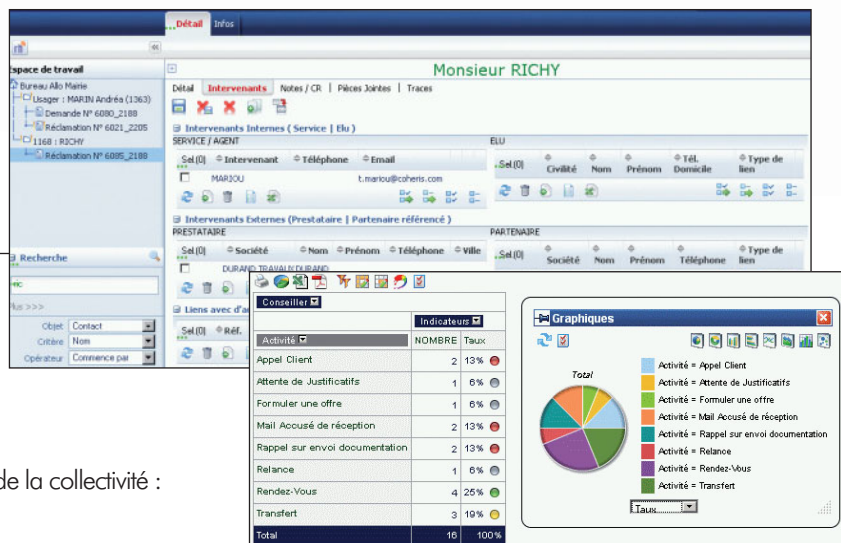
Garantir la qualité de service et ses engagements

- Définition et respect des processus, Service Level Agreement (SLA)
- Bannettes de tâches par individu, service ou groupe de compétences
- Alertes et relances automatiques sur dépassement de seuil

Piloter et analyser les activités du service

- Rapports opérationnels de suivi des activités
- Analyses sur plusieurs axes : typologie des demandes, profils d'usagers, évolutions etc.
- Possibilité de définir ses propres indicateurs et tableaux de bord

SaaS ou installation interne,
choisissez votre modèle de déploiement



Tableaux de bord : suivi d'activité

Caractéristiques Techniques

Basé sur une technologie Java/J2EE, Coheris Citizen Care est une application « SOA Ready », qui respecte les standards Microsoft, mais s'inscrit également dans les systèmes Open Source.

- Serveurs d'application : Websphere, Weblogic, JBoss
- Navigateurs : Internet Explorer, Firefox, Chrome
- Bases de données : Oracle, SQL Server, DB2, MySQL et PostgreSQL

Coheris en bref

Editeur français de référence dans les domaines de la gestion de la relation client et citoyen, le pilotage analytique et l'analyse prédictive, Coheris place la connaissance actionnable au cœur des usages et des stratégies d'entreprise.

Plus de 1200 organismes publics et entreprises de la PME à la multinationale, ont déjà fait confiance à Coheris dans plus de 80 pays.

Coheris s'appuie sur un réseau étendu de partenaires intégrateurs et conseil et sur ses propres experts pour offrir à ses clients des solutions à la fois opérationnelles, analytiques et prédictives au service de leurs performances.

Coheris est cotée sur NYSE Paris compartiment C depuis le 30 juin 1999 (ISIN : FR0004031763 / code : COH) Coheris est éligible aux FCPI.

Plus d'informations sur www.coheris.com

Coheris

22 quai Gallieni
92150 Suresnes
Tél. : +33 (0)1 57 32 60 60
Fax : +33 (0)1 57 32 62 00