

# Transformer les communications avec Xerox® Services for Digital Citizen (Services Xerox® pour les citoyens numériques)

Les citoyens d'aujourd'hui sont extrêmement différents, mais tous s'attendent à des communications hautement personnalisées et des interactions en temps réel via leurs canaux préférés. Ils veulent la simplicité d'Uber et l'intuition d'Amazon. Un jeu d'enfant, n'est-ce pas ?



Les gouvernements aujourd'hui font face à de nombreux défis : des budgets limités, la menace constante des violations de données, de nouveaux canaux de communication et des populations diverses aux niveaux d'adoption numérique différents. Tous ces facteurs exercent une pression sur les services administratifs, même les plus modernes.

Pour rester à la page, vous devez faire évoluer et affiner vos canaux numériques, synchroniser chaque message et interaction tout en éliminant les inefficacités internes qui ralentissent les temps de réponse et font monter les coûts.

## NOUS AVONS CRÉÉ XEROX® SERVICES FOR DIGITAL CITIZEN POUR VOUS AIDER À ÊTRE SUR LA MÊME LONGUEUR D'ONDE QUE VOS ADMINISTRÉS.

Xerox® Services for Digital Citizen est conçu pour résoudre le casse-tête que représente la prestation de services administratifs sécurisés et conformes. Ces services répondent aux besoins de tous les citoyens et améliorent leur expérience, tout en réduisant les coûts grâce à une meilleure efficacité opérationnelle.

- Transition du papier vers le numérique et extraction des données dans un format numérique
- Utilisation de ces données pour mieux servir les citoyens et renforcer vos liens avec eux à travers des communications hautement personnalisées
- Réduction du coût des services publics et raccourcissement du délai de diffusion des communications auprès du public
- Amélioration de la conformité réglementaire, donnant aux citoyens un accès sécurisé aux informations critiques, avec gestion des dossiers, récupération rapide des données et workflows vérifiables dans un coffre-fort numérique
- Automatisation et rationalisation des processus qui sous-tendent chaque interaction avec les citoyens, améliorant l'expérience globale pour tous les groupes démographiques et réduisant les coûts par la même occasion

### VOICI QUELQUES-UNS DES RÉSULTATS QUE NOUS AVONS AIDÉ NOS CLIENTS À OBTENIR :



**19 %** économisés sur les communications annuelles concernant les prestations sociales



**25 %** de réduction des coûts du courrier sortant



**3 000 demandes d'aménagement** traitées numériquement par jour, avec réponse le jour même



**100 %** d'automatisation avec un nouveau système de détection des fraudes

# Placer chaque citoyen au cœur du dispositif.

Répondre aux besoins d'une circonscription diverse — avec des tranches d'âges, des langues, des niveaux d'adoption numérique et des besoins en communication variés — n'est pas tâche facile.

Nous vous aidons à mettre en place des processus alignés sur les besoins de vos administrés, qui souhaitent des interactions rapides, exactes, hautement personnalisées et positives quel que soit le canal.

## XEROX® SERVICES FOR DIGITAL CITIZEN SIMPLIFIE ET AMÉLIORE CHAQUE ÉTAPE DU PARCOURS DU CITOYEN.

### INTERAGIR

#### Des campagnes à portée de main

Améliorer les communications avec des supports imprimés et numériques ciblés ; communiquer efficacement avec les administrés à travers des messages personnalisés et des services à valeur ajoutée ; réduire le coût des communications de service public à travers l'utilisation des médias numériques

#### Communications omnicanal

Mettre en place des capacités de création de campagnes omnicanal pour s'adresser efficacement à des publics larges et divers

#### Création de kits de bienvenue

Exploiter les données pour la production de contenu et de communications personnalisés pour les nouveaux administrés

### SERVIR

#### Traitement des demandes entrantes

Améliorer l'expérience des citoyens en offrant un meilleur accès aux services publics et réduire les coûts en numérisant, standardisant et automatisant les transactions documentaires

#### Production de documents transactionnels

Rationaliser les communications récurrentes telles que les relevés, explications des allocations, factures, etc.

#### Gestion des correspondances entrantes

Fournir un service centralisé pour la gestion de toutes les correspondances en dehors des réclamations, nouvelles demandes ou gestion de politiques, et garantir une qualité de service et une expérience homogènes pour toutes les interactions

#### Notifications

Enregistrer les préférences des citoyens pour soumettre les notifications via les circuits préférés et favoriser un engagement plus important

### SATISFAIRE

#### Support marketing et information

Une boutique numérique centralisée offre aux utilisateurs autorisés un accès sécurisé à des documents marketing conformes à l'identité visuelle de l'entité, pour améliorer la réactivité des services publics locaux

#### Éclairages sur les administrés

Utiliser le machine learning et l'analytique pour identifier les meilleures étapes à suivre et déterminer les besoins des administrés

#### Accès sécurisé aux documents

Services de coffre-fort numérique qui permettent aux administrés d'accéder aux données en toute sécurité

## Nous pouvons vous aider à faire ce que vous faites encore mieux.

Laissez-nous mettre notre expérience du secteur et notre expertise technologique à votre service et dégager du temps pour vos fonctionnaires, améliorer les résultats, baisser les coûts et engendrer des expériences plus positives pour les administrés.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [xerox.com/DigitalCitizen](https://www.xerox.com/DigitalCitizen).