



LibreAir

Berger
Levrault

BL

BL.citoyens +

Une Gestion de la Relation Usager sur-mesure

Citoyens | Agents | Élus

DES TÉLÉSERVICES sur mesure intégrés dans votre site web

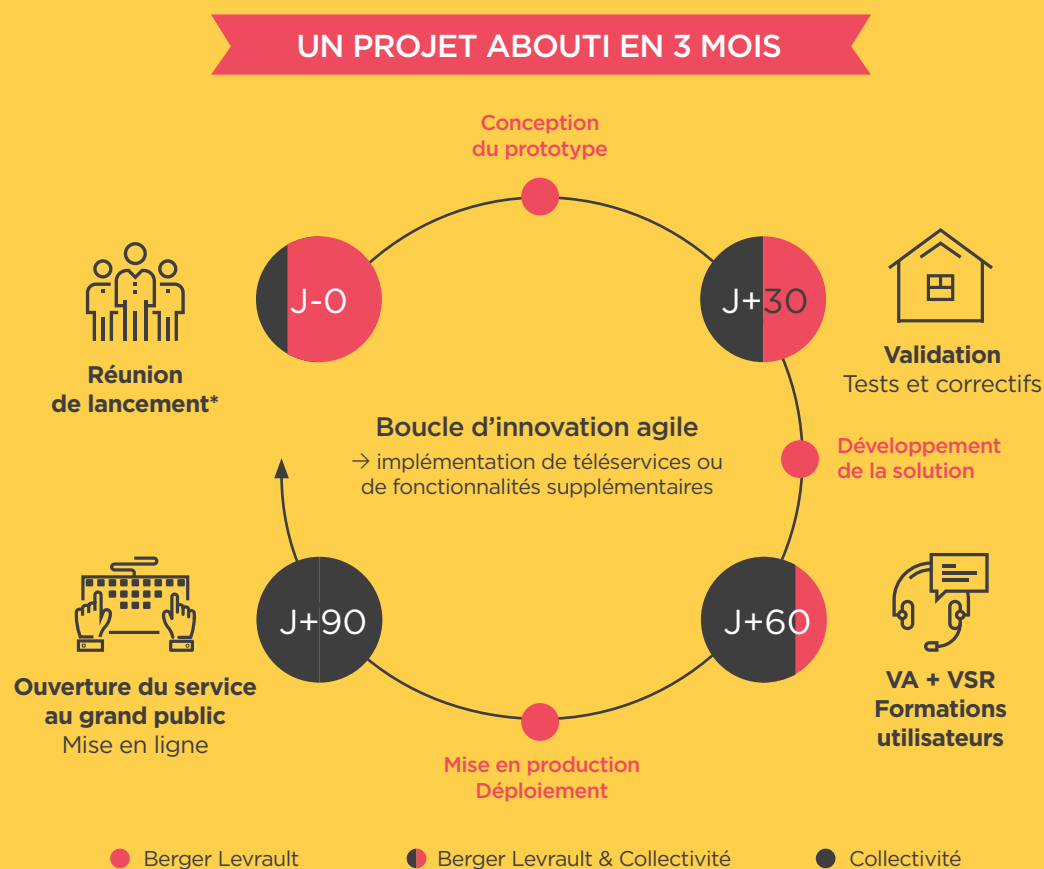
DES WORKFLOW adaptés à votre organisation

UNE INTEROPÉRABILITÉ avec 90% des éditeurs du marché

UN SYSTÈME BIG DATA pour un management optimisé

Un portail conçu selon vos priorités !

Votre organisation est unique, vos logiciels métiers sont issus d'éditeurs différents et vos agents ont des habitudes et des exigences propres. C'est pourquoi nos équipes projet prennent soin de vous accompagner pour confectionner un **portail sur mesure et au rythme qui vous convient**.



*Réunion de lancement

Étude de l'existant
(solutions métiers, site web, process interne)
→ Rapport d'audit

Définition des besoins
(liste de téléservices, droits des utilisateurs et paramétrage des workflow)
→ Dossier de spécifications détaillées

Expression des priorités
(définition des lots, phasage du projet)
→ plan d'allotissement

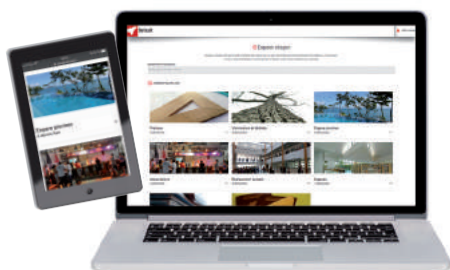
NOS ENGAGEMENTS

- Méthodologie agile
- Co-construction
- Respect du calendrier
- Adaptation au changement
- Responsable de projet dédié
- Respect de la réglementation

Un savoir-faire sur 3 niveaux

déployable au global ou à l'unité

FRONT OFFICE



- + services en ligne 24/7
- + démarches population
- + 100% personnalisable
- + web et mobile



PORTAIL USAGERS

Données entrantes issues des demandes des citoyens

DES PORTAILS COMPLETS MULTI-USAGES ET MULTI-ENTITÉS

► PORTAIL CITOYENS

+ de 130 téléservices disponibles

- Développement spécifique à la demande
- Design responsive et 100% personnalisable
- Création et gestion de comptes usagers
- Fédération d'identités pour les services tiers (carte piscine, bibliothèque...)
- Suivi des demandes, système d'alertes usagers (mail, SMS, push)
- Intégration de la charte graphique de la ville
- Compatible avec le service d'identification FranceConnect®

► PORTAIL FAMILLE

- Demande d'inscription
- Dématérialisation des documents
- Paiement en ligne
- Gestion des réservations et absences
- Informations utiles et alertes

Interfacé avec la majorité des éditeurs de logiciels métiers enfance (liste communiquée sur demande).

► AUTRES PORTAILS

- Intercommunal
- Association
- Patient
- Entreprise
- RH...

DÉMARCHES SPÉCIFIQUES



Prise de RDV



Ramassage d'encombrants



Billetterie piscine

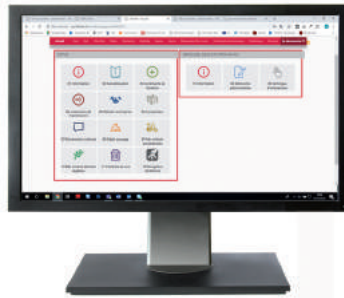


Service d'alerte sécurité

BACK OFFICE

+
vue
centralisée

+
affichage
personnalisé



+
saisie
des demandes

+
conformité SVE,
RGPD et RGAA



PORTAIL AGENTS/ÉLUS

Plateforme d'administration des demandes utilisée par les agents



OUTIL DE GESTION DE DEMANDE

- Saisie rapide d'une demande multicanal
- Gestion de courriers avec horodatage et historisation
- Traitement des demandes et suivi des réponses



WORKFLOW INTELLIGENT

- Paramétrage sur mesure et sans compétence requise en développement
- Moteur intelligent avec acheminement de la demande au bon service suivant le contenu de la saisie



AIDE À LA DÉCISION

- Tableaux de bord et statistiques multi-critères
- Analyse des usages
- Croisement des données
- Externalisation de la gestion des données



MESSAGES

- Gestion et envoi d'alertes (email, SMS, push)
- Liste de diffusion et préférences



GÉNÉRATEUR DE FORMULAIRES

- Production de formulaires web à façon, sans formation
- Documents CERFA, Modèles pré-remplis, Multi-langues



ESPACE PERSONNEL DE TRAVIL

- Dashboard personnalisé
- Informations contextualisées

+ UNE ANALYSE PRÉCISE DE VOS DONNÉES MÉTIERS



Étude des usages et des comportements : répartition des types de composteurs par commune dans une agglomération, quartiers les plus tagués...

prolonge +
vos logiciels métiers
pour les augmenter

gain de temps +
0 ressaisie, 0 erreur



CONNECTEURS MÉTIERS

Structuration de la donnée pour intégration dans vos logiciels métiers

CONNECTEURS À VOTRE ENVIRONNEMENT LOGICIELS

+ de 50 connecteurs disponibles avec les principaux éditeurs du marché sur différents métiers et fonctionnalités.

- Administration générale
- RH
- Prise de rendez-vous
- Famille
- Paiement en ligne
- Envoi de SMS
- Services techniques
- Association et Jeunesse
- Piscine
- Tous les logiciels Berger-Levrault

Appairage possible avec des portails verticaux d'autres éditeurs (liaison SSO)

ARCHITECTURE TECHNIQUE SÉCURISÉE



- Solution web hébergée ou en intranet
- Accès à la base de données et/ou au référentiel usager au travers d'échanges HTTPS-SOAP avec un serveur de webservice (AWS)
- Connecteurs utilisant des protocoles reconnus (FTP, SFTP, SQL, XML, JSON, SMTP, LDAP, ODBC)
- Haute disponibilité en load-balancing et clusterisation
- Redondance sur les équipements réseaux et électriques

Quelques-unes de nos réalisations

Ils nous font confiance.



40 000 démarches annuelles

Télé-services :

- Prise de rendez-vous multi-sites
- Administration générale



30 000 demandes annuelles

- Nombreuses interfaces métiers
- Télé-services de **consultation en direct des offres d'emplois**



Service aux usagers à 360°

80 démarches en ligne :

- Service aux familles
- Enfance
- Signalement de désordre

Espace de démocratie participative



Espace personnalisée usagers :

- Mes livres à rapporter
- Mes factures à payer
- Mon abonnement de parking à renouveler
- Inscrire mes enfants aux activités

Temps d'attente aux guichets en temps réel

Application mobile DISPONIBLE SUR



- Toutes les informations utiles dans la poche (annuaire des services et commerces, menus de la cantine, réseaux sociaux...)
- Nativement connectée aux modules de gestion des demandes
- Alertes et notifications aux citoyens, personnalisées et gratuites

À DECOUVRIR SUR bl-citoyen.com

NOUS CONTACTER

Notre service commercial est à votre écoute et répond à vos demandes :

0 820 35 35 35 Service 0,20 € / min.
+ prix appel

commercial@berger-levrault.com