

Smartanswer



ecedi

Plateforme de gestion des relations aux publics



Présentation produit



01



L'essence de l'outil : une plateforme dédiée aux débats publics

L'essence de Smartanswer

La première version de la plateforme de gestion des relations aux publics a été conçue en 2012 :

- Dans le contexte des concertations menées par un client public spécialisé dans les grands chantiers d'infrastructures de transport.
- En collaboration avec le garant nommé par la Commission Particulière du Débat Public.

Cette plateforme répondait aux besoins spécifiques des concertations publiques :

- Un cadre de travail contraint
- Des interlocuteurs multiples, internes ou externes
- Des délais de réponse imposés



+ 5000

questions posées
autour du projet de la SGP entre
2012 et 2017

30

intervenants différents,
et +de 50 experts sollicités

100 %

des questions ont abouti à
une réponse personnalisée

Les promesses de Smartanswer

Smartanswer : la plateforme de gestion des relations aux publics

Système « prêt à l'emploi » qui permet de disposer rapidement d'une plateforme de gestion de relation aux publics, permettant la gestion de flux de données (questions, doléances, avis, etc.) et donnant aux intervenants la possibilité de co-construire la réponse à apporter et de choisir le canal de réponse le plus adapté (réseaux sociaux, email, site internet)



Workflow & Délais

Workflow avancé coordonnant les intervenants.
Délais respectés, relance auprès des intervenants automatisée



Communication

Communiquer avec votre public de manière individuelle et personnalisée, en améliorant l'expérience utilisateur.
Constitution d'un référentiel, optimisation des temps de réponse et de la qualité du discours.

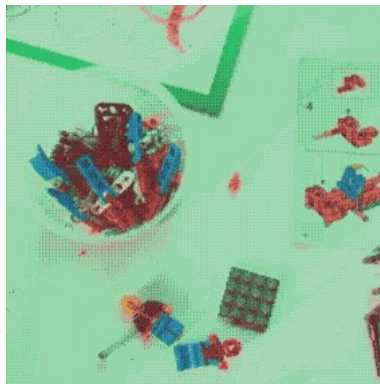


Analyse

Permet de quantifier :

- . les questions en attentes, en cours et traitées,
- . la géolocalisation des questions posées,
- . les retombées d'une phase de communication.

02



Un processus de gestion du contact et de traitement des échanges

01

Réception

Collecter les données des publics

Réceptionner les questions online et offline posées par les citoyens :

- en réunion publique
- depuis le formulaire en ligne
- auprès des référents au débat
- par courrier

02

Traitement

Qualifier et orienter la question vers l'interlocuteur adéquat

Rédiger une réponse à partir d'éléments de langage pré-définis

Solliciter des experts internes ou externes

Maîtriser et assurer la validation des réponses par chaque référent

03

Restitution

Apporter une réponse personnalisée au citoyen

Enrichir le référentiel des éléments de langage

Constituer une base de contacts citoyens qualifiée

Elaborer des statistiques

Smartanswer :

un outil organisé en 2 volets



La partie
"grand public"

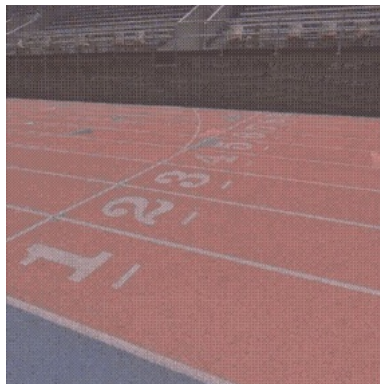
- Un formulaire accessible pour déposer sa question sur votre propre site
- Une foire aux questions pour consulter les questions déjà posées et répondues, sur votre propre site
- Des suggestions de réponses intelligentes



La partie
"réservée"

- Un tableau de bord permettant de consulter, trier et affecter les questions posées aux intervenants compétents pour y apporter une réponse.
- Un référentiel d'éléments de langage
- Une base contacts enrichie
- Des statistiques quantitatives et qualitatives

03



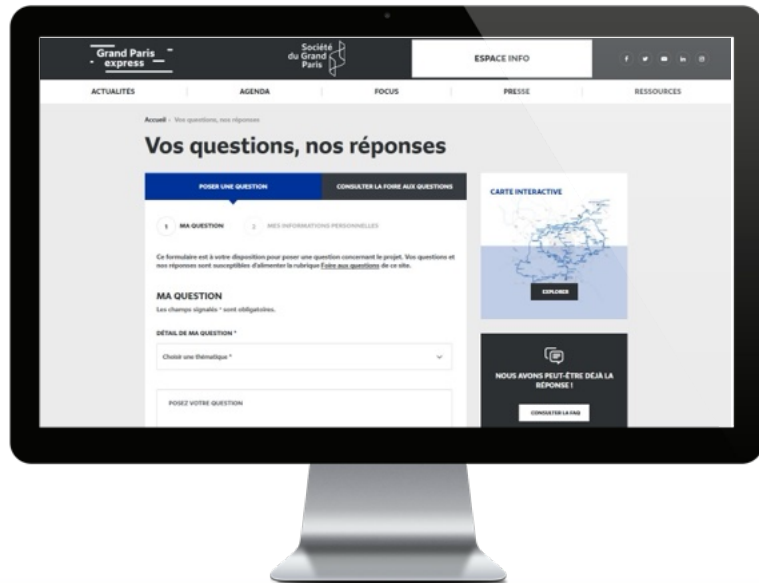
Des fonctions performantes de relation aux publics

Un ou des formulaires de dépôt de question

Un ou des formulaire(s) de dépôt de question, déjà existant ou à créer sur votre site :

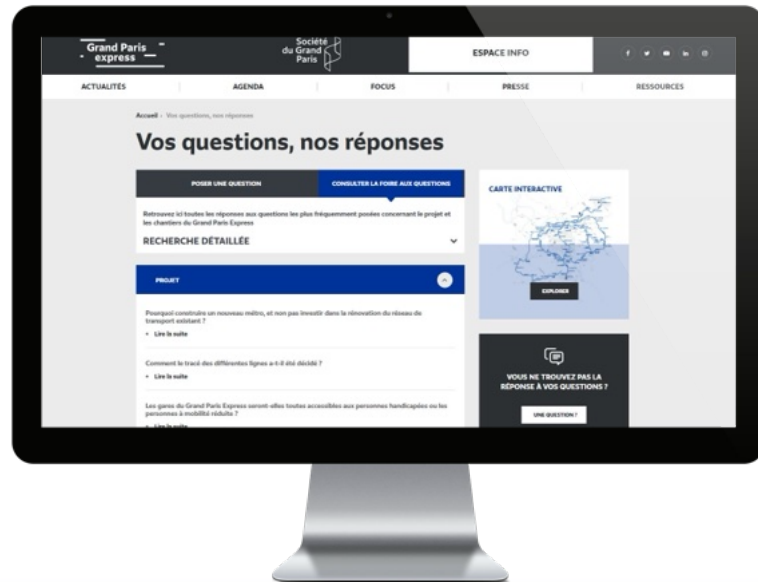
- informations relatives à la question de l'internaute : thème, question, pièces jointes, géolocalisation de l'objet de la question
- informations personnelles relatives au contact : identité, coordonnées

Respect des critères d'accessibilité niveau AA du RGAA



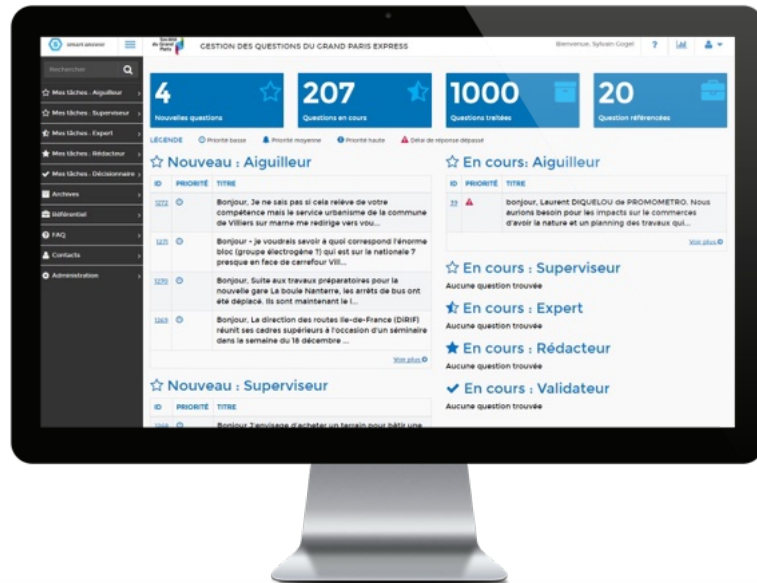
Une Foire Aux Questions intelligente

- La consultation des questions et avis déjà posés et répondus s'effectue dans votre Foire Aux Questions (FAQ).
- Les questions peuvent être organisées par thématiques et une recherche par mot clé permet à l'utilisateur de rapidement trouver réponse à sa question.
- Un moteur intelligent pourrait permettre de remonter des éléments de réponse ciblés



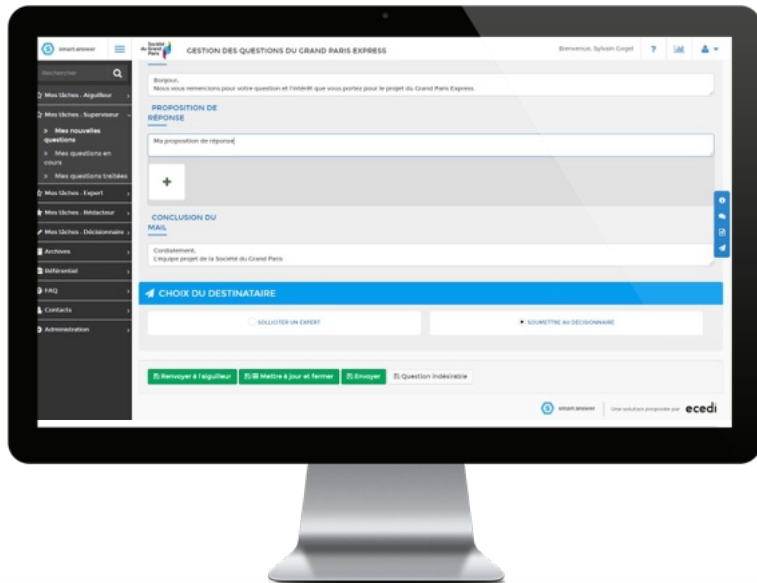
Une interface de gestion globale intuitive

- Permet un pilotage complet des flux de questions et de réponses.
- Permet de consulter les questions posées, en cours de traitement, archivées
- Une interface détaillée de suivi de la question et des commentaires apportés
- Permet d'affecter les questions aux intervenants compétents et d'en suivre le fil
- Permet d'administrer les droits et profils des utilisateurs, et les thématiques définies



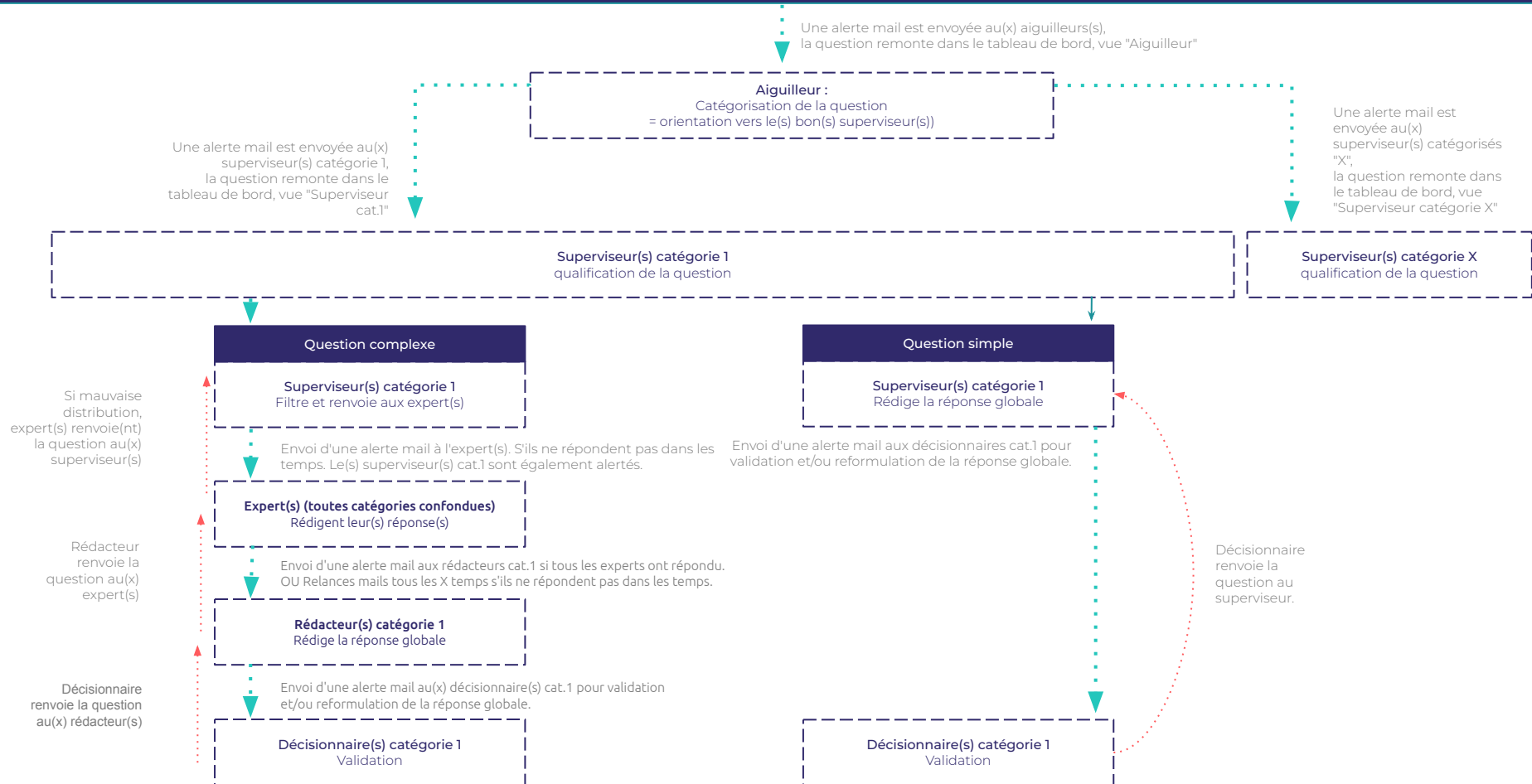
Un circuit de traitement des questions efficace

- Plusieurs profils utilisateurs disposant de droits plus ou moins étendus : cf. workflow et rôles page suivante
- Pour répondre aux questions, plusieurs circuits possibles en fonction de la complexité de la question et du nombre d'intervenants à solliciter : cf. exemple de workflow en page suivante
- Module d'échange entre intervenants pour donner des précisions ou ajouter des commentaires internes
- Alertes mails aux intervenants lorsque la question leur est assignée, et alertes de retard planifiées tous les 2, 4, 6 jours permettant de respecter facilement les engagements de la concertation



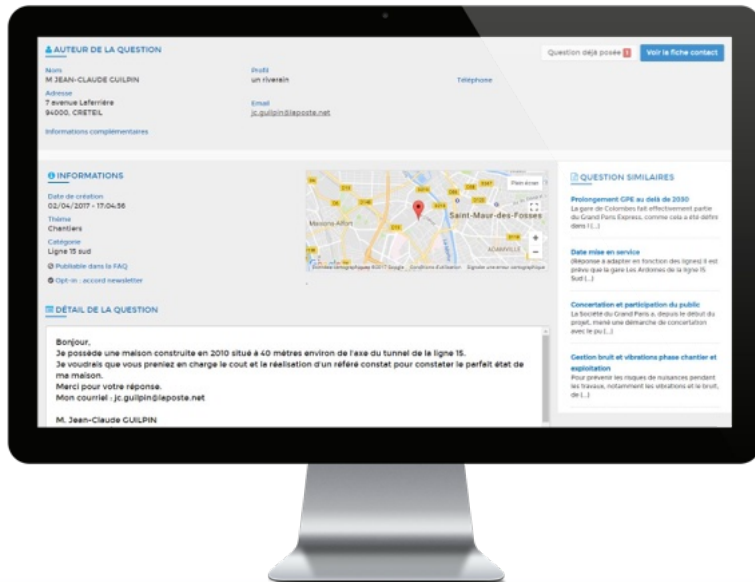
OUTIL DE GESTION DES RELATIONS AUX PUBLICS

Exemple d'un workflow complet d'une question posée (certaines phases sont optionnelles dans le cadre d'un circuit plus court)



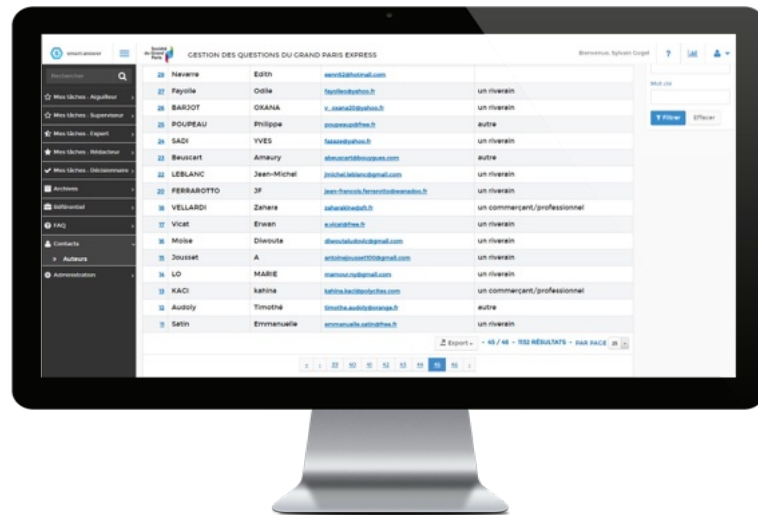
Un référentiel de réponses autoalimenté

- Les questions / réponses de l'outil permettent d'alimenter un référentiel d'éléments de langage
- Ce référentiel constitue un module d'aide à la réponse pour les intervenants



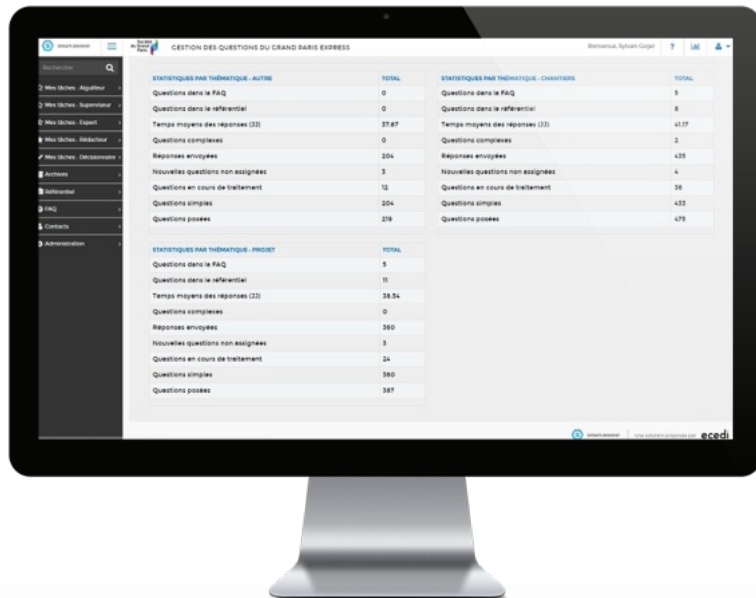
Une base de contacts qualifiée et enrichie

- Les contacts sont qualifiés par type de profil : commerçant, riverain, association, élus, ...
- Les contacts fournissent leur coordonnées, et la localisation de l'objet de leur question
- Un contact qui pose plusieurs questions est identifié et fusionné
- La base de contacts est enrichie à partir d'autres données communiquées : participation aux réunions publiques, nombre de questions posées, communications envoyées au contact, ...



Des statistiques et rapports aboutis

- L'avancement dans le traitement des questions alimente des analyses statistiques globales et spécifiques : nombre de questions posées, nombre de questions traitées, temps moyen de réponse aux questions, ...
- Chaque tableau de bord de question (nouvelles, en cours, traitées), ainsi que les archives, sont exportables sous différents formats (csv, xls, xml, json) permettant une exploitation des données



04

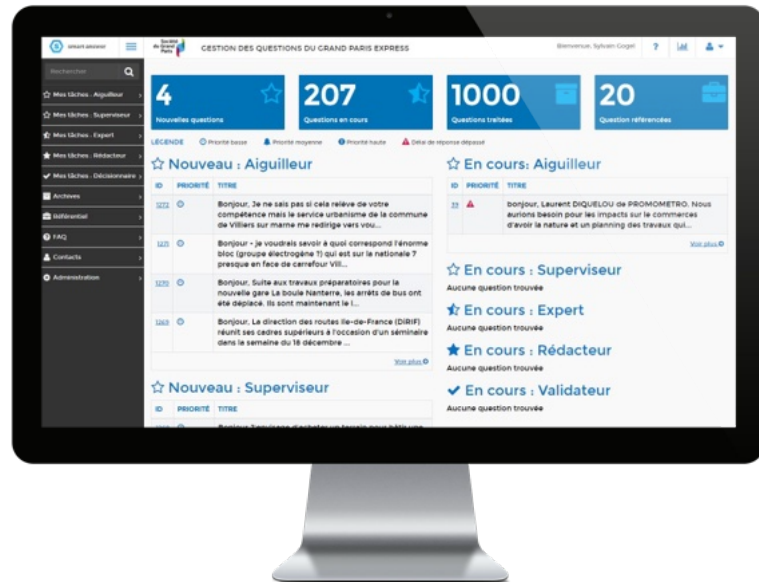


Références



Société des Grands Projets Smartanswer

contact.societedugrandparis.fr et manager.societedugrandparis.fr

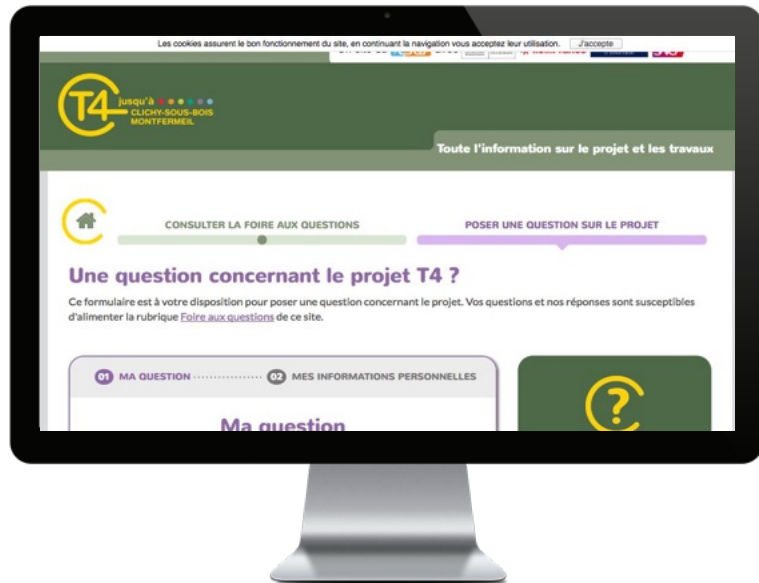


La Société du Grand Paris a confié à ecedi la conception / création d'une plateforme de gestion des relations aux publics : un outil « prêt à l'emploi » permettant la gestion de flux de données (questions, doléances, avis, etc.) et donnant aux intervenants la possibilité de co-construire la réponse à apporter.

Fonctionnalités : formulaire de dépôt de question, workflow de traitement de la question, FAQ, statistiques, ...

Conception fonctionnelle | Conception UX et graphique | Développement et intégration (backend et frontend) | Hébergement | Formation à l'appliquatif

Ile-de-France Mobilités Tramway T4 Smartanswer



Les intervenants du Tramway T4 ont confié à ecedi la création de la F.A.Q concernant l'extension des travaux de la ligne jusqu'à Clichy-sous-Bois et Montfermeil.

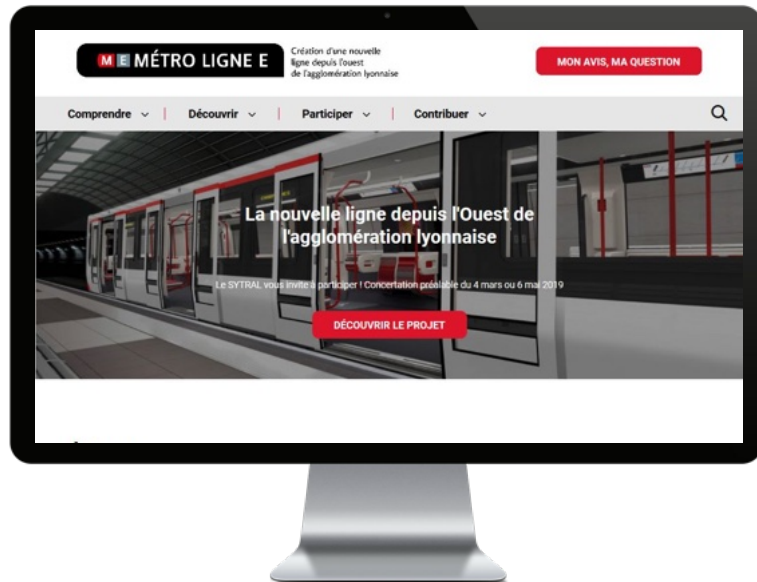
Les questions des riverains sont réceptionnées dans une interface permettant de les trier, catégoriser et de les orienter vers les interlocuteurs adéquats pour y répondre. Les statistiques extraites permettent d'établir des analyses quantitatives et qualitatives.

Développement plateforme web pour la relation aux publics (CRM) | Outils de gestion de la relation aux publics (travaux, communication publique, etc.) | FAQ intelligente | Coordination des experts via un workflow complexe, paramétrable et flexible | Mode Saas | Formation aux outils et aux applicatifs

Sytral

Concertation métro ligne E

Smartanswer



Le SYTRAL a fait appel à ecedi pour prendre en charge la concertation publique pour la future ligne de métro de la ville. La brique centrale du site est le trio formulaire de participation / mur des avis / mur des questions, et son interfaçage avec Smartanswer, outil de gestion dédié, permettant aux équipes du SYTRAL de répondre dans un circuit fermé avant de renvoyer la réponse vers le site pour publication.

Conception & Maquettes graphiques | Accompagnement opérationnel du projet | Développement & Intégration du site internet | Drupal 8 | Interfaçage avec l'outil de gestion question/réponse Smartanswer (Symfony) | Recette fonctionnelle | Formation à la gestion des outils

Merci.



Smartanswer