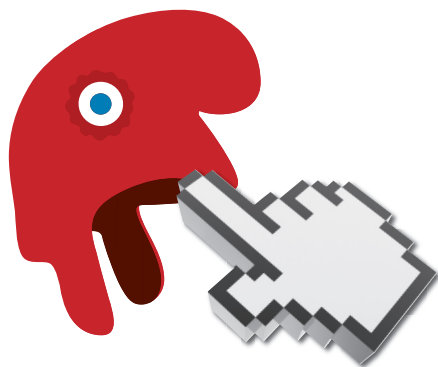


Développez
votre démarche
citoyenne
grâce à un parcours
usager sans rupture



www.arvato.fr

arvato
BERTELSMANN

arvato, expert des dispositifs relationnels, optimise la qualité de la relation ressentie par tous.



AVOIR UNE DÉMARCHE CITOYENNE, C'EST SATISFAIRE L'USAGER.

Un parcours administratif sans rupture

« Mon interlocuteur peut toujours me répondre, qu'il importe le moyen que j'utilise pour le contacter (guichet, téléphone, mail, courrier...). Il sait tracer mes demandes pour me répondre au mieux. Un gain de temps manifeste et du stress en moins. »

Le traitement des réclamations et des mises à jour des dossiers en temps réel

« J'ai la certitude que mon dossier sera à jour.
Si mon conseiller change, il retrouvera les dernières modifications. »

Un accès rapide, facile et permanent à l'information

« Mon espace personnel me permet en quelques clics de retrouver l'information que je cherche, à n'importe quel moment, où que je me trouve. »

La sécurité et la confidentialité des données

« J'ai besoin d'être sûre que la dématérialisation de mes données ne veut pas dire la diffusion de celles-ci. Je sais que les règles et les normes d'aujourd'hui me permettent d'avoir confiance. »

**POUR VOUS SATISFAIRE, NOUS DEVONS
AVANT TOUT SATISFAIRE VOS USAGERS.
CE QUI EST IMPORTANT POUR EUX
EST UNE PRIORITÉ POUR ARVATO.**





AVOIR UNE DÉMARCHE CITOYENNE, C'EST VALORISER LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC.

✓ La reconnaissance et la valorisation des missions de service public

« Je joue un rôle important dans la satisfaction des citoyens.
Ma mission relationnelle est donc naturellement
mise en avant. »

✓ L'accompagnement sans rupture de l'utilisateur

« J'ai accès au dossier actualisé de l'utilisateur, même si je ne suis pas son
premier interlocuteur. Être rapide et efficace me permet de conserver du
temps qualifié pour mes
missions au service de l'utilisateur. »

✓ L'accessibilité et la traçabilité de l'information

« Les dossiers sont 100% consultables en ligne depuis tous nos postes de
travail. Les échanges avec les utilisateurs et entre nos services sont sécurisés
et à valeur probante. »

✓ 20% de réduction des délais de traitement des dossiers

« Les utilisateurs sont d'autant plus satisfaits
que leurs demandes sont traitées plus rapidement.
La qualité de la relation repose effectivement
sur l'efficacité du service. »

**POUR VOUS PERMETTRE D'ACCOMPLIR
SEREINEMENT VOS MISSIONS, ARVATO
DISPOSE DE SOLUTIONS CONTRIBUANT AU
DÉVELOPPEMENT DE VOS SERVICES.**



AVOIR UNE DÉMARCHE CITOYENNE, C'EST CONNAÎTRE ET ANTICIPER LES ATTENTES DES USAGERS.

- ✓ 100% des pics relationnels (effets de saisonnalité) anticipés et traités
- ✓ 75% de papier et de lourdeurs administratives en moins
- ✓ Intégration sur mesure de nouveaux process relationnels technologiques et humains
- ✓ Échanges et archivage fluidifiés et sécurisés
- ✓ Dynamique d'innovation amplifiée
- ✓ Des process optimisés permettant au service public de dégager de nouvelles marges de manœuvre

arvato, partenaire de la modernisation de la relation à l'utilisateur offre des dispositifs relationnels adaptés aux organisations publiques

Des outils et des solutions permettant de simplifier les process et de mieux servir les usagers

Gestion de projets complexes et accompagnement au changement

Expérience acquise auprès d'organisations publiques et privées européennes

Déploiement de technologies innovantes et sur-mesure