******

**ANALYSE FONCTIONNELLE du CENTRE DE CONTACT**

**BUSINESS REQUIREMENTS DOCUMENT**

TABLE DES MATIERES

[1. LA REGION DE BRUXELLES CAPITALE 3](#_Toc97135209)

[1.1. Contexte 3](#_Toc97135210)

[1.2. Le cadre de l’analyse 3](#_Toc97135211)

[1.3. Description de la situation actuelle (AS-IS) 4](#_Toc97135212)

[1.4. Description de la situation souhaitée pour le contact center (TO BE) 5](#_Toc97135213)

[1.5. Description de la situation souhaitée pour taxes et recensement (TO BE) 5](#_Toc97135214)

[2. TOP BUSINESS CHALLENGES 6](#_Toc97135215)

[4. DÉFINITIONS, ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS 7](#_Toc97135216)

[9. BESOINS MÉTIERS 8](#_Toc97135217)

[9.1 Acteurs métiers 8](#_Toc97135218)

[9.3 Processus métiers 9](#_Toc97135219)

[9.3.1 Processus “AS IS” 9](#_Toc97135220)

[9.3.1.1. Aperçu des canaux de communication utilisés 9](#_Toc97135221)

[9.3.1.2 Processus de recensement 10](#_Toc97135222)

[9.3.1.3. Processus Recenseur 11](#_Toc97135223)

[9.3.1.4. Processus Tournée 12](#_Toc97135224)

[9.3.2. Processus “TO BE” 12](#_Toc97135225)

[9.3.2.1. Proposition de modèle de centre de contact omnicanaux 12](#_Toc97135226)

[9.3.2.2. Description du processus du Centre de contact 14](#_Toc97135227)

[9.3.2.3. Gestion de base de connaissance 17](#_Toc97135228)

[9.3.2.1 Description du processus Recenseur 18](#_Toc97135229)

[9.3.2.2 Description du processus du Tournée. 21](#_Toc97135230)

[9.4. Analyse des besoins métiers contact center 22](#_Toc97135231)

[9.4.1 Gestion des requêtes du citoyen 25](#_Toc97135232)

[9.4.1.1. Processus de gestion des lignes du support 1, 2 et 3 du citoyen 25](#_Toc97135233)

[9.4.1.2. Description de procès de gestion des demandes via différentes lignes de support citoyen. 25](#_Toc97135234)

[9.4.2 Intégrations (webservices) 26](#_Toc97135235)

[9.4.3 Rapports & Tableau de bord opérationnels 26](#_Toc97135236)

[9.4.4 Gestion des utilisateurs 26](#_Toc97135237)

[9.4.5 RGPD 27](#_Toc97135238)

[9.4.6 Besoins métiers “in scope” 28](#_Toc97135239)

[9.4.10 Besoins métiers “Out of scope” 28](#_Toc97135240)

[9.5 Analyse des besoins métiers Taxes et Recensement 28](#_Toc97135241)

[9.5.1 La préparation des demandes de recensement 29](#_Toc97135242)

[9.5.2. Exigence métiers – Tournée 31](#_Toc97135243)

[9.5.3 Intégrations (webservices) 33](#_Toc97135244)

[9.5.4 Rapports & Tableaux de bord opérationnels 33](#_Toc97135245)

[9.5.5 Gestion des utilisateurs 33](#_Toc97135246)

[9.5.6 RGPD 34](#_Toc97135247)

[9.5.7 Besoins métiers “in scope” 34](#_Toc97135248)

[9.5.8 Besoins métiers “out of scope” 35](#_Toc97135249)

[11. LISTE DES FONCTIONNALITÉS 36](#_Toc97135250)

[12. ANNEXES 46](#_Toc97135251)

# 1. LA REGION DE BRUXELLES CAPITALE

## 1.1. Contexte

En 2017, une Commune de la région de Bruxelles Capitale a décidé de rénover ses bâtiments et de déménager vers un nouvel endroit. C'est dans ce contexte qu'est née une réflexion plus large sur l'avenir de la commune, appelée par la suite le projet du futur.

Dans cette optique, un bureau de conseil, spécialisé dans le renouveau organisationnel, a mené une étude pour repenser le fonctionnement de la commune et mener une réflexion autour de :

* **L’accueil et le service aux citoyens :** une culture d’entreprise orientée ‘citoyen’.

**- La transition numérique :** permettra de réaliser d’important gains de temps et d’efficacité dans les processus. En particulier, dans la fourniture de services aux citoyens.

Outre la mise en place de ce centre de contact, la commune souhaite également profiter de cette initiative pour mettre en place une solution à utiliser par le service de Taxe et Recensement (responsable de la taxation professionnelle à des fins commerciales.), qui permettrait d'optimiser la méthode de travail et d'optimaliser les revenus de la Commune.

## 1.2. Le cadre de l’analyse

Le modèle de mise en œuvre devra être conçu pour être aussi générique que possible, afin qu'il puisse être facilement étendu à d'autres services de la Commune et réutilisé par d'autres Pouvoirs locaux (CPAS/Communes).

Le projet s'applique aux trois services du département des affaires du citoyen : population, état civil et affaires sociales.

Le CIRB propose l’utilisation d'une plateforme de gestion de la relation avec les Citoyens et Entreprises, qui aide à une meilleure gestion des demandes citoyennes et entreprises, d’une manière plus simple et unifiée, et qui redirige la gestion de ces demandes citoyen vers le bon agent, au bon moment, sur base de ses connaissances, ou de ses compétences.

La facilité du routage basé sur les compétences améliore la qualité du service Citoyen en acheminant aussi automatiquement que possible les demandes vers l'agent qui possède les compétences nécessaires pour effectuer le travail demandé. L'accès rapide et facile à une base de connaissances permet à l'agent du support de répondre rapidement, efficacement et de manière uniforme aux demandes des citoyens. Pour les questions complexes, un renvoi est fait vers un expert métier qui peut traiter le dossier numérique via la gestion du module de dossier.

L'objectif du centre de contact est de centraliser les demandes entrantes et de les transmettre aux agents appropriés. Les canaux d'interactions numériques entre le citoyen et la commune sont considérés en premier lieu, à savoir : le courrier électronique, le site web et les commentaires sur le réseau social Facebook, suivis par le traitement des demandes téléphoniques.

Les indicateurs de performance du centre de contact qui sont encore à définir fournira à l’avenir des informations mesurables sur la réalisation des objectifs initiaux du centre de relation citoyen.

Concernant le département taxes et recensement, l'objectif est de numériser et automatiser le processus de travail du Recenseur, tant au bureau que lors des inspections sur le terrain avec utilisation de la plateforme CRM régionale de Bruxelles-Capitale. Ceci, en vue de simplifier la vie de l’Agent-recenseur et lui permettre ainsi de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée.

## 1.3. Description de la situation actuelle (AS-IS)

Contact Center :

Aujourd’hui, nous constatons une série de tâches typiques de « réception » qui sont effectuées par les différents services des affaires de citoyen. S’en suit un manque de cohérence dans la communication, et notamment dans le cadre de la prise d’appels téléphoniques, la divulgation d’informations générales, la promotion de l’e-administration, le guidage du Citoyen vers les guichets électroniques, et le routage de ses demandes vers les Agents compétents.

Une connaissance limitée des autres départements et des rôles de chacunprovoque un manque de collaboration et d’efficacité : par téléphone, il y a un risque que le citoyen soit transféré d'un service à l’autre. Dans le cas d'un email, qu'il aboutisse dans le mauvais service, provoquant ainsi un délai de prise en charge plus long.

Taxes et recensement :

Aujourd'hui, le processus de travail n'est pas numérisé. Le processus de travail est donc entièrement manuel, ce qui signifie que l’Agent-recenseur passe beaucoup de temps à rechercher, consulter, vérifier et contrôler les dossiers administratifs en préparation de taxation. En conséquence, ce dernier a donc moins de temps pour traiter les dossiers plus complexes et se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée. Une partie du travail de l’Agent-recenseur consiste à se rendre sur le terrain pour effectuer des contrôles. Lors de sa tournée, il fait des constatations aléatoires basées sur sa mémoire visuelle, comme l'extension de la terrasse, et estime la nécessité de la perception d'une taxe pas encore identifiée. De retour au bureau, il traite les informations recueillies sur le terrain et les traitent manuellement, sur papier, et il met à jour l’outil Onyx (Civadis), pour envoyer des demandes de recensement aux entreprises.

## 1.4. Description de la situation souhaitée pour le contact center (TO BE)

Digitaliser les premières étapes du Centre de contact de la Commune, pour le service des Affaires du citoyen, avec 3 lignes d’accueil:

• Ligne 1 - Informations générales

• Ligne 2 - Agents polyvalents

• Ligne 3 - Experts de dossiers

Le but est d’informer le citoyen de façon rapide et efficace, et s’assurer du suivi des demandes jusqu’à la résolution et la satisfaction complète.

Fournir une expérience unifiée au Citoyen dans un environnement simplifié pour les Agents, quel que soit le canal digital de communication utilisé et fournir le même niveau de qualité de service à tous.

La mise en place d’un omnicanaux centre de contact aura les résultats suivants :

* Désengorger le back office afin que celui-ci puisse consacrer davantage de temps aux tâches à forte valeur ajoutée (expertise)
* Améliorer la qualité de l’Accueil (intégré, personnalisé, réactivité), et par conséquent la satisfaction des citoyens
* Mieux comprendre et anticiper les besoins des citoyens, ce qui permettra de développer une politique d’amélioration continue
* Renforcer le bien-être des agents

## 1.5. Description de la situation souhaitée pour taxes et recensement (TO BE)

La solution devra donner au service de Taxe et Recensement les moyens pour travailler de manière plus systématique, de traiter plus de dossiers et plus rapidement, de faciliter l'identification des déclarations de taxe et les constatations aléatoires sur le terrain, de faciliter les recherches dans les différents systèmes et enfin, de centraliser toutes les informations pertinentes des dossiers dans un outil. Ces avantages se traduisent par un gain de temps et une augmentation d’efficacité du service de Taxe et Recensement. Le CRM permet de partager et de collaborer sur des dossiers, d'ajouter des documents, de consulter plus facilement l'historique des dossiers, d'obtenir des approbations plus rapidement, et d’ajouter des notes et photos aux dossiers pendant que l’Agent fait sa tournée.

La solution doit répondre aux objectifs de la Commune:

* Augmenter rapidement les revenus communaux
* Optimiser le processus de recensement des taxes
* Faciliter la planification et les processus pour l’Agent sur le terrain
* Optimiser la récolte des taxes envers les entreprises
* Faciliter la gestion des recensements

# 2. TOP BUSINESS CHALLENGES

* Le regroupement des services dans la maison communale est l’opportunité idéale pour repenser la structure organisationnelle et le fonctionnement de l'Accueil de façon à mieux répondre aux besoins des citoyens, et d’offrir aux agents un environnement de travail moderne garant de leur bien-être.
* Diminuer le nombre d’appels et de mails entrants (Call & Mail Deflection)
* La Commune désire élimer les processus papiers du recensement des taxes commerciales et simplifier la vie d’Agent-recenseur.
* Maximiser le temps de présence de l’Agent-recenseur sur le terrain, pour lui permettre de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée (efficacité, productivité, gain du temps)

# 4. DÉFINITIONS, ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Définition/Acronyme/**  **Abréviation** | **Description** |
| **1** | CIRB | Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise |
| **2** | CRM | **C**itizen **R**elationship **M**anagement |
| **3** | L’AC | L’Agent Communal |
| **4** | CC | Centre de contact |
| **5** | Belfirst | Une Société qui assure le suivi des entreprises grâce à leur système d'alerte. |
| **6** | RGDP | Règlement Européenne sur la Protection des Données |
| **7** | SPOC | Single Point of Contact |

# ****9. BESOINS MÉTIERS****

## 9.1 Acteurs métiers

Voici les rôles des départements internes impliqués dans l'implémentation du Centre de Contact du CRM :

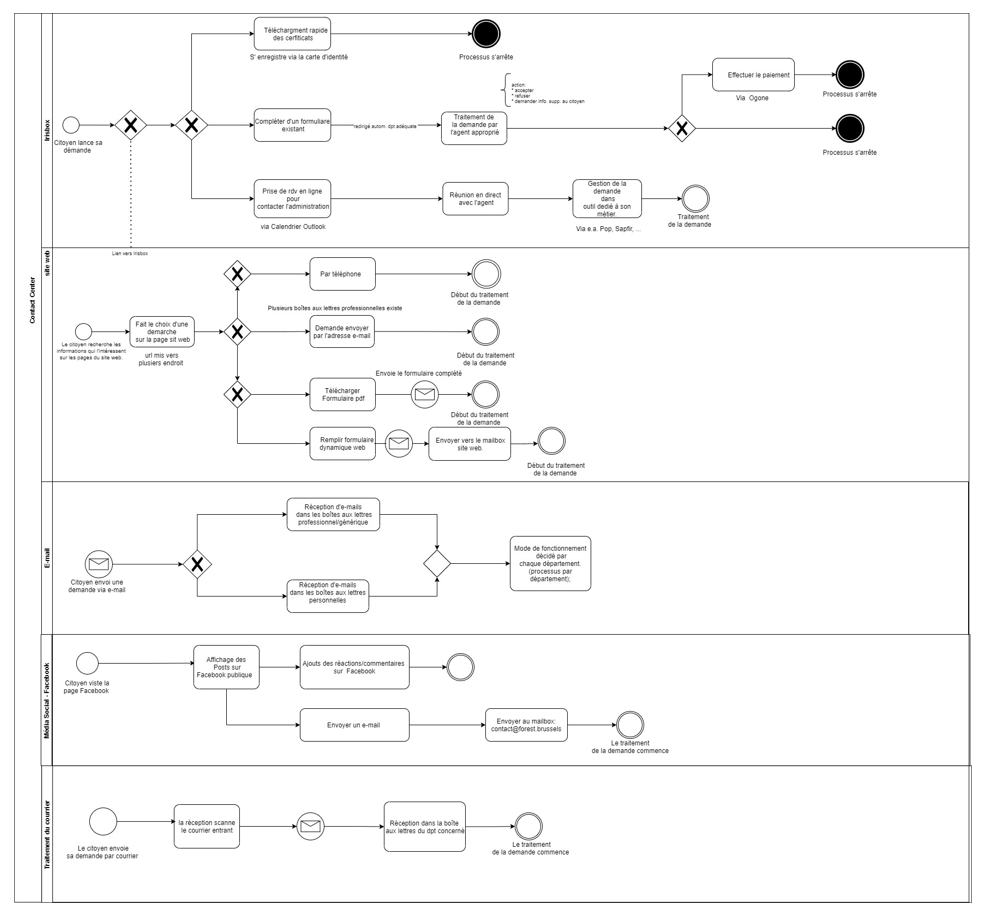
|  |  |
| --- | --- |
| Nom de Service | Rôles et responsabilités |
| AFFAIRES DU CITOYEN  - service Population | Le service Population délivre et renouvelle les cartes d'identité, passeports, permis de conduire et certificats (de résidence, de composition de ménage et extraits de casier judiciaire). Ce service est également chargé des affaires électorales, actif en période d'élections. |
| AFFAIRES DU CITOYEN - service Etat civil | Le service de l'Etat civil gère les naissances, les mariages, les nationalités et les décès. Il reçoit les déclarations de cohabitation légale et délivre également des extraits d'acte. |
| AFFAIRES DU CITOYEN – service Affaires sociales | Matières : copies conformes, dernières volontés, dons d'organes, euthanasie, santé, handicaps. |
| Service Taxes et recensement | Service qui gère le recensement des taxes communales. Il est composé de recenseurs, de responsables de services et d’assistants administratifs. |
| DPO (Data Protection Officer) | Le DPO veille au respect de la législation relative au RGDP |
| Dpt IT | Personne de relais IT avec l’équipe CRM du CIRB. |
| Service de la communication et de l'information - Gestionnaire d'articles de connaissance CRM | Il s'agit d'une nouvelle responsabilité liée au fonctionnement du CRM. Gestion du contenu du base de connaissance et articles. |
| Centre de contact | Il s'agit d'un nouveau département. À l'avenir, il y aura deux lignes support (information générale et questions polyvalentes) et, si nécessaire, un suivi pour les cas complexes qui seront traités par des experts métier. |

## 9.3 Processus métiers

### 9.3.1 Processus “AS IS”

#### *9.3.1.1. Aperçu des canaux de communication utilisés*

Ce flux de travail peut également être consulté dans l'annexe.



#### *9.3.1.2* Processus de recensement

Ce flux de travail peut également être consulté dans l'annexe.

Diagram

Description automatically generated

#### 9.3.1.3. Processus Recenseur

A picture containing text

Description automatically generated

#### 9.3.1.4. Processus Tournée

Diagram

Description automatically generated

#### 

### 9.3.2. Processus “TO BE”

#### *9.3.2.1. Proposition de modèle de centre de contact omnicanaux*

Le centre de contact omnicanal va aider à mettre en place davantage de canaux de support citoyen, à améliorer l’efficacité de son centre de contact et à faciliter la tâche de ses responsables et agents de support. Les canaux du support citoyen sont les moyens par lesquels les citoyens peuvent contacter la Commune. Ceux-ci incluent, par exemple, le téléphone, les e-mails, les formulaires Web, et les commentaires Facebook destinés à la commune. Le support multicanal signifie proposer à vos citoyens de nombreux points de contact leur permettant de s’adresser à vous quand et comme ils le souhaitent.

Diagram

Description automatically generated

#### *9.3.2.2. Description du processus du Centre de contact*

**Via un routage omnicanal sur base de compétence**

La solution proposée pour le centre de contact est :

* d'intégrer dans un premier temps les canaux numériques, décrits ci-dessous, via les fonctionnalités de l'omnicanal sur base des compétences des utilisateurs.
* Donner accès aux Agents à une base de connaissances qui est le référentiel unique de stockage des informations utiles sur les produits, les services et les informations actualisées. Ils pourront la consulter de manière simple et rapide et la réutiliser pour répondre aux diverses questions via différents canaux digitaux.

**1.**ds

**2.**ds

**Via l’e-mail (Email to Case)**

* + Le citoyen pose une question par e-mail à l'intention du service des affaires civiles du citoyens. En fonction de l'adresse électronique fournie, une requête « un Case » est automatiquement créé et la demande par courrier électronique est placée dans une file d'attente en fonction de certains critères, puis transmise à l'Agent adéquat ayant les compétences requises pour répondre à la demande par courrier électronique. (Lignes de support 1, 2)
  + En cas de doute sur la personne qui doit donner suite au courrier, un Superviseur peut intervenir dans le processus automatique et attribuer le courrier au bon agent.
  + Pour les questions plus complexes, nécessitant une connaissance métier, les mails seront transmis par la ligne de support 1, 2 ou le Superviseur pour y être traité par les experts du dossier. Le système de pré-tri permet de soulager les experts afin qu'ils puissent se concentrer sur leurs dossiers complexes.

**3.**ds

**Réseau social - Facebook**

* + Les citoyens utilisent régulièrement la page Facebook publique de la Commune pour répondre aux messages et commentaires et poser leurs questions via ce canal d'interaction. En utilisant la fonctionnalité du « flux guidé », le but est de transformer un commentaire de Facebook en Case.
  + Cette fonctionnalité permet aux agents du Centre de contact de gérer ce canal d'interaction.

**4.**

**Site web (Web- to-case)**

* + La Commune prévoit de développer un nouveau site web.
  + Le rôle du site web est d'agir comme une plaque tournante entre les canaux de communication. À tout moment - et quel que soit le canal utilisé - l'agent CC pourra diriger le citoyen vers le site, qui centralise toutes les informations disponibles et permet d'effectuer certaines transactions en ligne (par exemple via IRISbox).
  + Lors de la mise en œuvre, il est recommandé de convertir les formulaires statiques existants (au format PDF) en formulaires dynamiques qui capturent automatiquement les données collectées dans le CRM et créent en même temps une demande (un Case) qui peut être traitée par l'agent approprié. L'agent pourra ainsi répondre plus rapidement aux demandes des citoyens, ce qui augmentera la productivité du centre de contact.
  + **Option Facultative :** dans le cas où le site web est prêt au moment de l’implémentation, ces nouveaux médias peuvent être ajoutés au site web et gérés par les Agents du centre de contact :

**Chat (instant messaging)**

* + - Le citoyen pose une question en direct en mode ‘chat’. Pour les questions simples, un robot peut répondre de manière automatisée à un type d’interrogations qu’il sait reconnaitre
    - Si la question est plus complexe ou le robot ne sait pas y répondre, un collaborateur de la Commune prend le relai
    - Le service automatisé peut être disponible 24/7, mais le chat traditionnel est disponible lors des heures d’ouverture du centre de contact

**Messagerie (ex. Messenger, WhatsApp**)

* + - Le citoyen utilise les services de messagerie disponibles pour poser ses questions. Un collaborateur répond aux demandes formulées
    - Le service est disponible pendant les heures d’ouverture du CC
    - Si le citoyen fait sa demande via l’espace citoyen, il est possible de répondre à des demandes spécifiques à un dossier (espace sécurisé servant d’identification)

**L’intégration de la téléphonie**

**5.**

* 80 % des demandes civiles nous parviennent par téléphone.
* Le souhait est de prévoir une solution pour réduire le nombre d'appels traités.

Les outils nécessaires à la mise en place d'un centre de contact avec support téléphonique sont les suivants :

* **IVR (Interactive Voice Response)** Grâce au menu téléphonique dans lequel la préférence linguistique, le type de demande et l’identification du citoyen sont prédéfinis, la demande est automatiquement transmise à l'agent et le support est donc approprié. Lorsque l'agent prend l'appel, la demande a déjà été créée sur son écran et les coordonnées ont été complétées, ce qui lui permet de répondre plus rapidement et personnellement. (Augmente la satisfaction du citoyen)

L'avantage de l’IVR est la possibilité d'ajouter des messages pratiques avant que l’Agent décroche pour informer le citoyen que des informations générales (FAQ) peuvent également être trouvées sur le site web public. Cela permet de réduire le nombre d'appels traités par les téléconseillers. (Call deflection)

* **Couplage de la téléphonie et de l'informatique | couplage téléphonie-informatique | CTI**

Actuellement, la Commune utilise la technologie Escaux / ConnectMe, mais elle souhaite utiliser une autre technologie à l'avenir.

IRISnet est en train d’effectuer une étude de marché pour analyser les solutions CTI alternatives, mais une proposition de solution ne sera pas prête en 2021.

* **L’intégration avec IRISbox**

**6.**

La Commune souhaite que le citoyen dispose d'une seule plateforme d'accès. Pour le moment, IRISbox est en cours d'intégration dans la plateforme CRM régionale. Cette option sera disponible pour toutes les Administrations dans le courant de l'année prochaine.

Une fois la solution technique déterminée, il sera précisé à partir de quelle plateforme (IRISbox ou CRM régionale) l'accessibilité et la transmission des documents seront possibles.

#### *9.3.2.3.* Gestion de base de connaissance

Cette fonctionnalité permet de sauver les informations en un seul endroit pour que les agents et les citoyens puissent accéder à une base de connaissance (en fonction des autorisations). Cela permet aux agents d'être plus productifs et aux citoyens de recevoir des informations plus complètes et plus actualisées.

**Le webmaster et le responsable de la communication** de la Commune jouent un rôle crucial à ce niveau, afin que les mêmes informations soient effectivement publiées sur le site Internet.

L’équipe ‘Gestion des connaissances’ mènera une politique d’amélioration continue sur base d’une analyse régulière des pages consultées sur le site et du type de demandes adressées au CC via les différents canaux.

En fonction des personnes qui rédigeront et créeront les articles, il convient de prévoir des licences de gestion des connaissances.

9.3.2.4. Description du processus Recensement

Ce flux de travail peut également être consulté dans l'annexe.

Diagram, box and whisker chart

Description automatically generated

Ci-dessous, le processus est décrit par traitement d’un dossier, mais en pratique le Recenseur traite plusieurs dossiers simultanément, c'est pourquoi il faut toujours prévoir les fonctionnalités permettant de traiter plusieurs dossiers en parallèle. Par exemple : possibilité d’imprimer plusieurs documents en même temps, option de scanner plusieurs documents en même temps, ajouter plusieurs documents à un dossier en même temps, soumettre plusieurs documents pour signature électronique. (Implique un grand gain de temps)

#### *9.3.2.1 Description du processus Recenseur*

**1**

Le recenseur reçoit une notification d'alerte de la société Belfirst par mail. En pièce jointe, il reçoit un fichier Excel contenant une liste de noms de sociétés établies dans la commune où un changement d'activité a été observé.

**2**

Il importe ensuite le fichier Excel dans le CRM.

Il crée un nouveau dossier pour chaque entreprise de la liste Excel. Statut du dossier = nouveau.

**3**

**4**

La prochaine étape est la préparation des demandes de recensement. Pour préparer chaque dossier, il doit d'abord vérifier que les données commerciales de chaque entreprise soient exactes et complètes. Sur base des informations disponibles (nom de la société), il consulte plusieurs sources d’informations :

* **BCE** (= source authentique) pour vérifier la conformité des adresses. (Forme juridique de la société, numéro de TVA et identifie dans les statuts qui sont les personnes physiques et morales de la société) ;
* **Le Service Communal** qui gère les autorisations : pour obtenir une confirmation d’adresse d’un établissement ;
* **Onyx- Civadis**, l’outil de redevances et taxes ; ajouter des mises à jour d’informations clés de taxation.
* **Brugis & Cadastre,** un Système d’Information Géographique (ou GIS en anglais),qui couvre le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. L’outil permet d’identifier et de visualiser les limites de l’ensemble des parcelles privées. Pour vérifier la superficie des parcelles et des bâtiments, il faut d'abord rechercher le code de référence dans Brugis/cadastre et ensuite consulter la base de données de l'urbanisme pour vérifier les numéros de parcelles et autres données relevantes.
* **Google Earth** (géolocalisation), visualisation de la parcelle, établissement ou bâtiment.

**5**

Une fois que les vérifications et les ajouts de données dans les champs CRM du dossier sont effectués, une fusion de courrier peut être réalisée entre les données du dossier saisies et le modèle existant de lettre d'accompagnement. La lettre d'accompagnement est prête à être signée par l'échevin des finances et le secrétaire municipal.

**6**

Les documents sont soumis manuellement (via signataire) ou par signature électronique à l'échevin de finance et au secrétaire municipal pour approbation et signature. Statut dossier = en attente (raison : envoyé pour approbation)

**7**

Les documents signés sont retournés au Recenseur, qui vérifie les signatures. Le Recenseur met le cachet d'envoi sur la lettre d'envoi et scanne le document.

La lettre d’accompagnement est ajoutée au dossier. Statut dossier = ouvert (raison : signatures reçues)

**8**

Ensuite, il prépare l'envoi postal, qui se compose de 3 types de documents à joindre :

8.1. La lettre d'accompagnement personnalisée et signée avec cachet d’envoi, est déjà prête pour envoi ;

8.2 le Règlements Communal : ce sont des documents standards en format pdf.   
 Existe en 2 langues. (NL/FR)

8.2.1 Sur l’écran du dossier, il recherche dans la liste de sélection des règlements communal et sélection le document relevant ;

8.2.2. Imprime le règlement communal pertinents pour ce type de recensement ;

8.3 le(s) formulaire(s) de déclaration : documents Word à compléter par le contribuable.

8.3.1 Dans l'écran du dossier, le formulaire pertinent est recherché et sélectionné dans la liste déroulante des formulaires de rapport. Chaque formulaire existe en 2 langues. (NL/FR)

8.3.2 Complète le(s) formulaire(s) avec les données du dossier ;

8.3.3. Imprime le formulaire de déclaration pertinents pour ce type de recensement ;

**9**

L'envoi de la demande de recensement est fait par courrier recommandé. Il est important que le Recenseur dispose d'une preuve d'envoi et d'un avis de réception du contribuable. Les preuves d'envoi et de réception doivent donc être scannées et ajoutées au dossier digital. Statut du dossier : en attente (raison : envoi du recommandé)

**10**

Analyse des retours par le Recenseur. Statut dossier : ouvert (raison : retour reçue)

Afin de pouvoir procéder à l’application de(s) cette /ces taxe(s), le contribuable doit retourner le(s) formulaire(s) complété(s), daté(s) et signé(s) endéans les **quinze jours** au Service des Taxes, par voie postale ou par e-mail. En cas de déclaration incorrecte, incomplète ou imprécise, il sera procédé à l’enrôlement d’office de la taxe (le montant de la taxe est alors triplé). Ensuite, il doit scanner les documents reçus et les ajouter au dossier.

Il y a 3 résultats possibles après l'analyse :

Soit l’analyse de la taxe correspond aux déclarations du contribuable ;

**1111**

Soit une fausse déclaration a été faite ;

**12**

Soit la description de la situation n'est pas claire, le Recenseur planifie un

**13**

Contrôle. (Exemple : informations contradictoires entre les informations du

système et le retour d'informations des contribuables) ( = Réf. sous processus du

Tournée)

1414

**14**

Il fait les mises à jour des données dans l’outil Onyx.

#### *9.3.2.2 Description du processus du Tournée.*

Ce flux de travail peut également être consulté dans l'annexe.

Chart, diagram, box and whisker chart

Description automatically generated

**1**

Après avoir analysé son dossier et les déclarations du contribuable, le Recenseur a besoin de faire un contrôle sur place pour avoir une vue plus claire de la situation.

**2**

Il planifie sa tournée et prévoit plusieurs inspections par quartier en une journée. Il utilise Google Maps pour planifier son itinéraire. Pour les cas complexes, il peut demander au Manager de l’ accompagner pour effectuer un contrôle sur place. Ainsi, il inspecte différents lieux sur son itinéraire prévu.

**3**

Sur place, il utilise son application mobile CRM pour ajouter des notes, des commentaires et des photos au dossier. S'il constate des irrégularités en cours de route, il crée un nouveau dossier dans son application mobile, ajoute des commentaires et des photos qu'il pourra alors traiter ultérieurement au bureau.

**4**

Au bureau, il rédige des PV basés sur ses observations faites sur le terrain et ajoute des photos. Il ajoute les PV au dossiers déjà créé. Le PV est un type de formulaire.

**5**

Il transmet le PV pour d’approbation auprès du Manager. Prévoir un processus d’approbation simple.

**6**

Il y a deux possibilités :

Soit le Manager approuve le dossier et le traitement administratif du dossier commence.



**15**

**9**

De l’étape jusqu’à

Icon

Description automatically generated

**7**

Soit il y a des ajustements et le processus recommence de jusqu'à ce que le dossier soit approuvé et que la suite du traitement administratif puisse avoir lieu.

## 9.4. Analyse des besoins métiers contact center

Étant donné qu'il n'existe pas encore un centre de contact opérationnel, nous utilisons les futurs modèles organisationnels pour déterminer les exigences fonctionnelles du CRM pour optimaliser certains canaux. (Courrier électronique, site web, Facebook, téléphonie)

Ces canaux d'interaction actuellement utilisés par les citoyens seront optimisés pour que la demande du citoyen parvienne plus rapidement au bon service et à la bonne personne afin d'accélérer le traitement.

Les fonctionnalités CRM identifiées sont :

Besoin métier 1 :

Pour les agents de support, il est important de leur donner un outil qui leur permettra de résoudre chaque requête rapidement. Un outil qui centralise toutes les informations pertinentes sur un seul écran et évite de rechercher des informations dans différents outils. (Ce qui prend du temps)

L'application Service Console facilite la vie de l'agent en lui offrant un aperçu complet de la demande d'un citoyen, avec une vue sur un seul écran des dossiers connexes, des messages envoyés et reçus, de l'historique et des documents. Cette option évite à l'agent de devoir rechercher des informations pertinentes dans différents endroits/outils/serveurs, ce qui augmente la productivité de l'agent.

Besoin métier 2 :

Digitaliser les premières étapes du Centre de contact de la Commune, pour le service des Affaires Civiles, avec 3 lignes d’accueil:

• Ligne 1 - informations générales

• Ligne 2 - Agents polyvalents

• Ligne 3 - Experts de dossiers

En fonction de la complexité de la demande, la ligne de support 2 transmettra les dossiers complexes aux experts, qui contacteront ensuite le citoyen pour le suivi de son dossier.

Fonctionnalité - routage omnicanal basé sur les compétences des agents de support

L'acheminement des files d'attente en fonction des compétences et de la disponibilité permet d'identifier, pour une demande d'information générale ou une demande polyvalente, la ligne de support 1 ou 2 qui possède les compétences linguistiques, l'expertise nécessaire et le temps disponible pour donner suite à une demande provenant d'un courriel, d'un site web ou d’un commentaire sur Facebook. Un ticket est créé.

Dans le cas d'un cas plus complexe, un dossier sera créé et suivi par un expert.

Fonctionnalité - routage omnicanal basé sur base de disponibilité de l’agent de support.

Omnicanal achemine les éléments de travail en fonction de la priorité à laquelle ils sont affectés, de sorte que les éléments de travail les plus importants sont transmis aux agents.

Deuxièmement, lorsque la capacité d'un agent à recevoir du travail change (peut-être qu'il revient d'un statut "absent" ou qu'il termine un autre élément de travail), omnicanal essaie de trouver du travail qui peut être acheminé vers cet agent.

Besoin métier 3 :

Les citoyens s'attendent à pouvoir passer facilement d'un canal de communication à l'autre et à ce que la Commune leur réponde rapidement et personnellement par le canal de communication qu'ils préfèrent. Si l'administration peut se souvenir du canal de communication préféré de l'usager, elle n'a pas à s'expliquer à nouveau et permet à la Commune de construire une relation personnalisée avec le citoyen.

Les canaux de support omnicanaux du CRM offrent des nombreux moyens que le citoyen peut utiliser pour contacter la Commune. Voici quelques canaux de communication qui sont utiliser aujourd’hui qui vont être repris dans la première phase d’implémentation :

* Capturer des cas à partir du site Web
* Capturer des cas à partir du site mail électronique
* Capturer des cas à partir de commentaires Facebook
* Capturer des cas à partir d’un chatbot
* Capturer des cas à partir d’un appel téléphonqiue
* Capturer des cas à partir d’une visite directe dans le bâtiment

Ces entrées de cas sont automatiquement créées et acheminées vers l’agent approprié en fonction de sa langue, sa disponibilité et ses compétences.

Besoin métier 4 :

Pour gérer le centre de contact, il est nécessaire d'avoir un rôle de responsable opérationnel qui puisse créer, adapter ou optimaliser les lignes de support, soutenir et orienter les agents, contrôler les indicateurs de performance clés par le biais de rapports.

* + - * Permettre aux superviseurs de surveiller la charge de travail des agents et le statut des éléments de travail qui sont acheminés par omnicanaux.
* Permets aux Agents de signaler des éléments de travail lorsqu'ils ont besoin de l'aide d'un superviseur. Ensuite, les superviseurs peuvent alors envoyer des messages utiles que seul l'agent de support voit.
* Les superviseurs peuvent également surveiller et répondre aux demandes de support entrantes en modifiant les files d'attente selon les besoins et en mettant à jour rapidement les compétences des agents.
* Permettre au superviseur de coacher un agent en direct lors d’une conversation téléphonique

Besoin métier 5 :

Un module de support qui centralise les connaissances de bases utilisées par les citoyens ou les agents qui répond aux questions fréquemment posées (FAQ). La base de connaissance est facilement accessible et permet d'obtenir toujours des informations précises et actualisées. Elle contient des informations sur les services et produits, les informations générales et pratiques utilisées par les services des affaires civiles, quand et où cela est nécessaire. (Via site web, via l’écran de la console de l’Agent)

Besoin 6 :

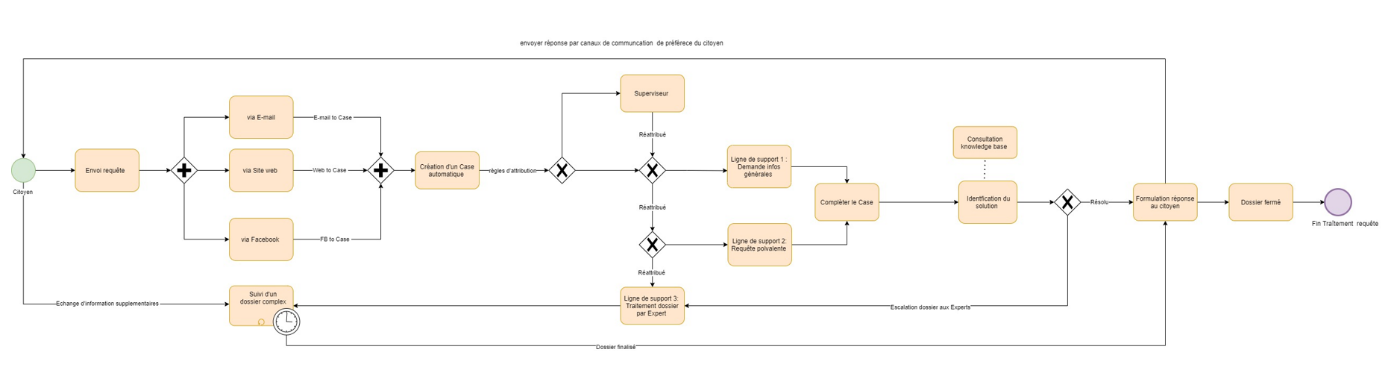
La troisième ligne de support est chargée de gérer le traitement des dossiers complexes transmis par la ligne de support 2 ou les superviseurs. La gestion du dossier complexe du citoyen.

Dans un dossier digital, toutes les données relatives à l'expert du dossier doivent être centralisées sur un seul écran : accès aux coordonnées du citoyen, type de demande, ajout et stockage des documents pertinents, historique des activités (tél, mail), état du traitement du dossier. Il devrait également être en mesure de composer et d'envoyer un e-mail au citoyen via l'écran du dossier, ainsi que de passer ou recevoir un appel téléphonique, ou un chat.

### 9.4.1 Gestion des requêtes du citoyen

#### *9.4.1.1. Processus de gestion des lignes du support 1, 2 et 3 du citoyen*

Ce flux de travail peut également être consulté dans l'annexe.



#### *9.4.1.2. Description de procès de gestion des demandes via différentes lignes de support citoyen.*

Compte tenu de la mise en place d'un centre de contact avec 3 lignes de support prévues et de l'exercice de cartographie des processus citoyens qui est effectué, la visualisation ci-dessus montre comment cela pourrait être traduit avec les fonctionnalités standard utilisé par le CRM régional de Bruxelles.

Si un citoyen a des demandes à formuler à l'intention du service d’affaires du citoyen, il peut contacter la Commune par le canal de communication de son choix Sur la base des règles définies, les cas sont ensuite envoyés aux agents du support avec les compétences le plus adéquates qui traitent les questions générales (ligne de support 1) ou aux agents de support qui ont les compétences pour traiter des questions plus diverses (ligne support 2). Si le cas ne peut être identifié par la règle d'affectation, il est automatiquement acheminé vers un rôle de Superviseur qui peut intervenir manuellement et acheminer le cas vers l'agent approprié (ligne de support 1, 2 ou vers un Expert de métier si nécessaire).

Les agents peuvent voir dans leur console les cas qui appartiennent à leur file d’attente et une fois qu'ils sont prêts à commencer à traiter un nouveau cas, ils peuvent s’attribuer le cas en adaptant le nom du propriétaire du cas et en mettant le statut du cas « en traitement ». En fonction du sujet du cas, ils peuvent voir dans la base de connaissances s'il existe des articles connexes sur ce sujet qu'ils peuvent intégrer lorsqu'ils répondent au citoyen par le biais de leur canal de communication préféré qui est indiqué sur l'objet du cas. Une autre option pratique dont disposent les agents pour traiter les cas est l’utilisation des FAQ, ils peuvent utiliser des modèles avec des réponses toutes prêtes et une mise en page prédéfinie qu'ils peuvent réutiliser pour répondre plus rapidement à la demande du citoyen. Une fois que la communication avec la réponse est envoyée au citoyen, le cas peut être fermé en changeant le statut en « Fermé ». Si les agents de la ligne de support 2 déterminent que la demande du citoyen est plus complexe, ils ont deux options : demander l'aide du Superviseur ou transmettre la demande à un expert qui assurera le suivi de la demande du citoyen. Lorsque l'agent transmet le cas à un expert, il peut alors fermer le case. (Raison de la fermeture : demande de connaissances d'un expert).

Le CRM de la plateforme régionale permet de donner à tous les agents de l’AC qui sont en contact avec le citoyen l’accès aux mêmes données en temps réel. L’interaction avec le citoyen est donc toujours personnalisée, transparente et basée sur des informations à jour.

### 9.4.2 Intégrations (webservices)

Les intégrations à prévoir :

* L’intégration avec IRISbox.
* Solution CTI. La solution proposée fera partie de la plateforme CRM régionale. Interactif Voice Réponse (IVR). La solution proposée fera partie de la plateforme CRM régionale.

### 9.4.3 Rapports & Tableau de bord opérationnels

**La solution CRM mettra à disposition différents types de rapports standard qui permettront de suivre les indicateurs de performance clés concernant :**

* La gestion du routage de l'omnicanal
* La gestion des cas de support du citoyen
* La gestion du contenu du base de connaissance (Réf. Knowledge management)
* ...

### 9.4.4 Gestion des utilisateurs

Différents rôles CRM sont nécessaires pour le fonctionnement opérationnel du Centre de Contact. Chaque rôle aura accès dans le CRM aux informations nécessaires pour exécuter sa fonction.

Les différents rôles identifiés sont :

1. DELEGATED ADMIN - **Le rôle d’Administrateur/SPOC CRM en interne.** Il/elle est la personne de contact interne pour le support des utilisateurs CRM. Il s'agit d'un rôle de coordination qui est responsable pour la formation des utilisateurs CRM, de prévoir les manuels et de centraliser les besoins de l'équipe CRM. (Par exemple : la gestion des licences, l'activation et la désactivation des nouveaux utilisateurs de CRM…)

- Ce coordinateur aura aussi le rôle d’ambassadeur CRM dans la Commune.

- Ce coordinateur CRM aura le rôle d'administrateur et aura accès à les fonctionnalités   
 Opérationnelle du CRM et possède un niveau de connaissance CRM.

2. **Le rôle des Agents du centre de contact**. Ces agents sont chargés de répondre aux questions générales et polyvalentes des citoyens sur les services et les produits du département Affaires du citoyen. Ils font partie du fonctionnement opérationnel des lignes de support 1 et 2 du centre de contact et gère les interactions avec le citoyen via courrier, site web/ Facebook et téléphone. Pour le fonctionnement opérationnel du centre de contact, il y a besoin de trois agents de support par service offert, soit 9 personnes.

**3. Le rôle du Superviseur.** Cette fonction est responsable du fonctionnement quotidien du centre de contact. Le superviseur apporte un soutien opérationnel aux agents de support et répond à leurs questions. Si certains cas ne peuvent pas être attribués à une ligne de support via les règles d'attribution, ils sont automatiquement transmis au Superviseur qui intervient manuellement dans le processus de support et attribue le cas à la ligne de support adéquate. Cette fonction est également responsable de la détermination des indicateurs clés de performance et de l'élaboration des rapports opérationnels concernant le centre de contact.

**4. Le rôle des Experts métiers :** Les experts métiers sont des gestionnaires de dossiers internes qui font partie de la 3ème ligne de support. Ils gèrent les demandes complexes transmis par les agents polyvalents (ligne de support 2) ou Superviseur. Ils prennent le relais de l'agent polyvalent du centre de contact et assurent le suivi du dossier directement auprès du citoyen. (Gestion de case + Service Taxes et Recensement)

### 9.4.5 RGPD

Le RGPD et l'utilisation d'un outil CRM sont étroitement liés, c'est pourquoi depuis l'introduction des lignes directrices du RGPD, cette technologie a apporté des améliorations requises liées au RGPD à son utilisation. Cela a conduit au développement des modules et de mécanismes pratiques qui contribuent à la conformité au RGPD dans le CRM. (Privacy by design). La responsabilité de se conformer aux lignes directrices du RGPD ne s'arrête pas là, car la Commune et le CIRB ont également une responsabilité partagée dans ce domaine et, de leur côté, doivent également prendre des mesures RGPD. Le CIRB fournit donc les éléments nécessaires pour rendre la plateforme CRM régionale conforme au RGPD, tout comme l'intégrateur qui met en œuvre le CRM dans la commune.

### 9.4.6 Besoins métiers “in scope”

* La mise en place d'un outil CRM qui permet les premiers pas d'un centre de contact orienté vers le citoyen pour les trois services du département des affaires civiles : population, état civil et affaires sociales.

Ce CRM permet de :

* Centraliser les demandes reçues par e-mail, le site web et Facebook et les transmettre aux agents compétents
* De mettre des réponses cohérentes à portée de main des Agents du Centre de Contact via le CRM et des Citoyens via le site web. (Knowledge management)
* Gestion des dossiers à traiter par les experts de métier   
  (Case Management)
* Fournir des rapports opérationnels et des tableaux de bord pour le suivi des indicateurs clés de performance et des mesures de réussite
* L’intégration avec IRISbox

Support Téléphonie citoyen – solution CTI (avec Escaux – ConnectMe ou autre technologie). A voire avec IRISLine

* IVR (Interactif Voice Réponse). A voire avec IRISLine.
* Portail communauté citoyen

### 9.4.10 Besoins métiers “Out of scope”

* Archivage des documents : projet GED est prévue en 2022

## 9.5 Analyse des besoins métiers Taxes et Recensement

Actuellement, le processus implique de nombreuses opérations manuelles et administratives qui font que le traitement d'un dossier prend beaucoup de temps. Un Recenseur est chargé du traitement des dossiers et des contrôles sur place. Il bénéficie du soutien administratif et, au besoin, du soutien du Manager pour les dossiers complexes et le remplace en cas d'absence. Compte tenu de la charge de travail, l'ajout d'une personne à l'équipe est envisagé, bien que cela ne soit pas nécessaire si le processus administratif est numérisé et automatisé au maximum et qu'il est possible de traiter plusieurs dossiers à la fois au lieu d'un seul.

Les fonctionnalités CRM identifiées concernant :

### 9.5.1 La préparation des demandes de recensement

**Exigence métier 1** :

Remplacer la version papier des dossiers par la version numérique.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

* Centralisation de toutes les informations relatives à un dossier dans une application afin que le traitement puisse être effectué à partir d'un seul écran qui gère le dossier numérique. (Accès aux données de contact et d'entreprise, accès à l’historique d’un dossier, PV lié au dossier, accès liste des règlements communal, formulaires, données pertinentes au dossier, photos, communications)

**Exigence métier 2 :**

Eviter que le Recenseur doive se connecter et se déconnecter de différentes applications lors du traitement d'un dossier et de passer par différents écrans pour trouver des données clés.

Sachez qu'il traite plusieurs dossiers par jour et qu'il doit répéter ces étapes plusieurs fois**.**

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

Prévoir une recherche rapide et facile des données clés dans différentes sources d'information. (BELFIRST, ECB, Onyx, Brugis & Cadastre).

Différentes options possibles :

* Prévoir que ces données clés soient accessibles directement à partir de l’écran du dossier, ce qui évite de devoir se connecter et se déconnecter des applications et de changer d’écrans. (Gain de temps)
* Deux options pratiques sont disponibles sur l'écran du dossier : d'une part via une url "lien rapide" (solution bon marché) et d'autre part via des intégrations (solution coûteuse) qui permettent de remplir les champs CRM avec les informations pertinentes.
* Exemple BCE (= source authentique) : synchronisation des champs pertinents entre la base de données BCE et l'écran du dossier. Champs pertinents sont déjà préremplis. Plus besoin de chercher.

**Besoin métier 3 :**

Imprimer la liste Excel de BELFIRST reçue par e-mail.

Créez un dossier en version papier pour chaque nom de société présent dans la liste Excel.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

Importation d'une liste de noms de sociétés dans le CRM à partir d'une feuille Excel obtenue par e-mail de BELFIRST.

Options :

* Chargement automatique de la feuille Excel obtenue de Belfirst dans le CRM : en déposant la feuille Excel sur un serveur qui le télécharge ensuite automatiquement dans le CRM et notifie le Recenseur lorsqu'ils sont chargés et prêts à être traités.
* Une deuxième option est que le Recenseur reçoive des droits d'importation et télécharge lui-même la feuille Excel chaque semaine. Pour éviter que la feuille Excel ne soit traitée, fournir à BELFIRST un modèle afin que la feuille Excel ne doive pas être modifiée après réception pour pouvoir être chargée.

**Besoin métier 4 :**

Création/rédaction de la lettre communale : lettre d’accompagnement

* Personnaliser un modèle de lettre d’accompagnement au format Word, c'est-à-dire ajoutez des données personnelles et des adresses par fusion postale.
* Imprimez ensuite la lettre de motivation et compléter les champs dans la lettre avec le stylo.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

* Rédaction de la lettre communale numérique :
* Création des modèles de lettre existantes en plusieurs langues (NL/FR) et remplissage avec les données et les champs du contact et de l'entreprise provenant du dossier.

**Besoin métier 5 :**

Les documents sont soumis manuellement (via signataire) à l'échevin des finances et au secrétaire municipal pour approbation et signature.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

* L’utilisation du signature électronique et digitalisation du cachet d’envoi.

**Besoin métier 6:**

La lettre d'accompagnement qui est signée doit être scannée pour être ajoutée au dossier papier. (Créer un historique du dossier)

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

* Si la fonctionnalité de la signature électronique est utilisée, cette opération ne doit plus être effectuée. Le document signé est ajouté au dossier. (Historique)

**Besoin métier 7 :**

Préparation de l'envoi postal : il faut imprimer les règlements communaux, compléter les formulaires, scanner les preuves d'envoi et de réception.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

* Le recenseur doit avoir la permission d’imprimer des documents.
* Accès à la liste de type de règlements communaux de l’écran de dossier.( prévoir un champ déroulant avec liste de type de règlements)
* Accès à la liste de type de formulaires de l’écran de dossier (prévoir un champ déroulant avec liste de type de formulaires)
* Possibilité de compléter les formulaires avec les informations du dossier.
* Création et utilisation des formulaires.
* Possibilité de scanner les preuves d'envoi et de réception, les documents reçus du contribuable

**Besoin métier 8 :**

Identification manuelle des dossiers expédiés restés sans réponses dans le délai imparti de 15 jours.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

* Apparition d’une alerte/notification au niveau du dossier si le contribuable ne renvoie pas les documents requis, signés et complétés, dans les 15 jours suivant la date d'envoi.

**Besoin métier 9 :**

Avoir une bonne vue sur l'avancement du dossier afin qu'aucune étape ne soit sautée (aperçu des différentes étapes du processus). Cela permet également, en l'absence de l'Agent-recenseur, à un collègue d'assurer le suivi ultérieur des dossiers. (Éviter les retards dans le traitement des dossiers)

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

* Ajout de champs importants dans le dossier numérique tels que l'état de traitement du dossier : ouvert, en attente d'informations et la raison, fermé ;
* Attacher le mail de réception du contribuable au dossier avec les documents signés et complétés (historique de communication avec le contribuable)
* Ajouter des documents au dossier digital

### 9.5.2. Exigence métiers – Tournée

**Besoin métier 10 :**

L’agent recenseur planifie sa tournée.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

* Utilisation de l’ Agenda - planification des dates d’inspection sur le terrain ;
* Envoi mail au Manager pour l’assister sur le terrain ; (faire un rdv)
* Utilisation de l’ Agenda permet un rapportage sur nombre de visite sur le terrain ; (Objectif : augmentation de visibilité sur le terrain) ;

**Besoin métier 11 :**

Le Recenseur se rend sur le terrain pour se faire une idée plus précise de la situation d’une surface, bâtiment, établissement, les enseignes publicitaires. Sur place il prend des notes dans un carnet et prend des photos avec un appareil numérique. De retour au bureau, il traite manuellement les informations recueillies.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

Pour effectuer des inspections sur le terrain, le Recenseur a besoin :

* D’une application mobile qui permet d'accéder rapidement et facilement aux différents dossiers sur le terrain ;
* Application mobile permet de :
  + Créer un nouveau dossier ;
  + Permet de faire des notes dans un dossier ;
  + Permet de prendre des photos ;
  + Permet d’ajouter des photos au dossier ;
  + Permet d’avoir accès aux sources d'information ;

**Besoin métier 12 :**

Rédaction des PV en document Word et demander l’approbation du PC au Manager.

Propositions de solution digitale :

* Rédaction d’un PV. (Un formulaire)
* Créer un simple processus d'approbation. Demander l’accord sur un dossier et donner des adaptations sur le PV.

**Besoin métier 13 :**

L'identification facile de nouvelles sources de taxation. Aujourd'hui, le Recenseur n'a pas beaucoup de temps pour cela car la charge de travail administratif requiert son attention.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

Sur base des données enregistrées dans le CRM, il est plus facile d'utiliser le module de rapport opérationnel pour identifier les entreprises ayant des arriérés de taxation. La liste de ces entreprises peut être affichée comme base pour les contacter afin de collecter les taxes dues.

**Besoin métier 14 :**

Actuellement, les rapports et les statistiques sur les performances clés sont réalisés manuellement ou avec application Excel.

Solution(s) numérique(s) proposée(s) :

Les rapports opérationnels et les tableaux de bord sont faciles à compiler et permettent de mieux comprendre où les processus fiscaux peuvent être améliorés afin d'optimiser les recettes fiscales de la Commune.

### 9.5.3 Intégrations (webservices)

Compte tenu des plusieurs sources d'information que le Recenseur doit consulter afin d'obtenir des données précises pour préparer une déclaration de taxe et du coût élevé de la mise en place d’un intégration/webservice, j'opterais initialement pour la fonctionnalité d'un lien rapide dans l'écran du dossier. (Un URL direct vers la page concernée). Cette action fera gagner beaucoup de temps au Recenseur. A l'exception du BCE, car cette source authentique est déjà intégrée dans la plateforme CRM.

### 9.5.4 Rapports & Tableaux de bord opérationnels

La solution du CRM régionale met à disposition un module des rapports opérationnels qui permettront de suivre les indicateurs de performance clés concernant la gestion des dossiers de recensement de taxe en temps réel.

Les rapports opérationnels et les tableaux de bord de gestion des dossiers de taxe et recensement vous permettent de visualiser le nombre total de dossiers traités et le montant total des taxes reçues par mois/par trimestre/par an. D’obtenir une vue d'ensemble du nombre de dossiers qui sont en attente, fermés et qui doivent encore être signés. D’obtenir un rapport sur le nombre de retours de déclarations tardives des contribuables, le nombre de fausses déclarations et les montants qu'elles représentent.

Ensuite, les indicateurs clés de performance (qui restent à définir) peuvent être visualisés dans un tableau de bord en temps réel.

### 9.5.5 Gestion des utilisateurs

Pour chaque utilisateur de CRM, une licence CRM est nécessaire. Chaque utilisateur aura accès dans le CRM aux informations nécessaires à l'exercice de sa fonction.

Les différents rôles identifiés sont :

1. **Rôle des gestionnaires des dossiers :** ces utilisateurs CRM auront accès dans le CRM aux données, fonctionnalités et permissions nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

### 9.5.6 RGPD

Le RGPD et l'utilisation d'un outil CRM sont étroitement liés, c'est pourquoi depuis l'introduction des lignes directrices du RGPD, cette technologie a apporté des améliorations requises liées au RGPD à son utilisation. Cela a conduit au développement des modules et de mécanismes pratiques qui contribuent à la conformité au RGPD dans le CRM. (Privacy by design). La responsabilité de se conformer aux lignes directrices du RGPD ne s'arrête pas là, car la Commune et le CIRB ont également une responsabilité partagée dans ce domaine et, de leur côté, doivent également prendre des mesures RGPD. Le CIRB fournit donc les éléments nécessaires pour rendre la plateforme CRM régionale conforme au RGPD, tout comme l'intégrateur qui met en œuvre le CRM pour la Commune.

La plateforme CRM régional offre la possibilité de visualiser les données des citoyens à l’écran(via l’accès RN) et les Sociétés (accès BCE). Une analyse plus approfondie est requise par le DPO de la Commune afin de fournir des ajustements supplémentaires concernant l'utilisation des données des citoyens et les sociétés par le CRM et les canaux de communication concerné afin de se conformer aux exigences du GDPD.

Outils avec les données utilisées :

* BCE (= source authentique) pour vérifier la conformité des adresses. (forme juridique de la société, numéro de TVA et identifie dans les statuts qui sont les personnes physiques et morales de la société) ;
* Onyx- Civadis, outil de redevances et taxes ;
* Brugis & Cadastre, un Système d’Information Géographique (ou GIS en anglais), qui couvre le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. L’outil permet d’identifier et de visualiser les limites de l’ensemble des parcelles privées. Pour vérifier la superficie des parcelles et des bâtiments, il faut d'abord rechercher le code de référence dans Brugis/cadastre et ensuite l'encoder dans la DB de l'Urbanisme.
* Google Earth (géolocalisation), vérification de la parcelle, établissement ou bâtiment.
* Google Maps, planification du tournée.

### 9.5.7 Besoins métiers “in scope”

* La digitalisation du processus de recensement des taxes commerciales effectuée manuellement par le recenseur de la commune.
* Avoir accès direct aux sources authentiques de la BCE , et le lien vers les autres sources de données.
* Rapports et Tableaux de bord.
* Solution pour l’agent - recenseur de pouvoir travailler sur ses dossiers sur le terrain. (Mobile App, work offline)
* Signature électronique.
* Communauté Société.

### 9.5.8 Besoins métiers “out of scope”

* Les intégrations et opérations hors du CRM.

# ****11. LISTE DES FONCTIONNALITÉS****

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **EXIGENCES FONCTIONELLES - TO BE** | | | **FONCTIONALITE A METTRE EN PLACE** | **MOSCOW** | |
|  | **Mise en place d'un Centre de Contact** | | | | | |
| 1 | Configuration d'un écran central de gestion pour les agents | | | Une interface conviviale qui permet d'augmenter la productivité et de résoudre plus rapidement les demandes en centralisant sur un seul écran toutes les informations pertinentes dont l'agent du centre de contact a besoin. Une vue à 360 degrés qui donne un aperçu complet de toutes les demandes des citoyens, y compris l'historique des activités, les communications et les interactions. L'objectif est de gagner du temps et de l'efficacité. | MUST HAVE | |
| 2 | Prévoir un canal d'engagement standard des citoyens | | | Permet aux citoyens de contacter plus facilement le centre de contact via leur canal de communication numérique préféré : courrier électronique, site web (formulaire) et réponses sur Facebook. Ceci n'inclut pas les SMS, WhatsApp, Messenger, ...) | MUST HAVE | |
| 3 | Configuration des files d'attente | | | Hiérarchiser, distribuer et affecter les requêtes aux lignes de support 1 ou 2 qui partage le même type de charges de travail. Merci de donner une fourchette de prix pour : 1-5 processus de support, 5-10 processus de support ou 10-15 processus de support. | MUST HAVE | |
| 4 | Configuration des files d'attente- liste de vues | | | Accédez aux files d'attente à partir de vues en liste. | MUST HAVE | |
| 5 | Configuration des files d'attente- approprier une demande de la file | | | Les membres de la file d'attente peuvent s'approprier n'importe quel enregistrement de la file. | MUST HAVE | |
| 6 | Routage omnicanal basé sur les compétences - configuration de règles d'attribution et réattribution | | | Permet de définir les conditions qui déterminent le traitement des pistes ou des requêtes. Les règles attribuent des pistes et des requêtes à l'utilisateur ou à la file d'attente spécifié. (Ligne d'accueil de support 1 ou 2) | MUST HAVE | |
| 7 | Routage omnicanal basé sur base de la priorité de la file attente | | | Les éléments de travail sont affectés, de sorte que les éléments de travail les plus importants sont transmis aux agents en premier. Ensuite, les éléments sont acheminés en fonction de leur ancienneté dans la file d'attente. Les éléments les plus anciens sont envoyés aux agents avant les plus récents. | MUST HAVE | |
| 8 | Routage omnicanal basé sur base de capacité de l'Agent à recevoir du travail (sa disponibilité) | | | La capacité d'un agent à recevoir du travail change (peut-être qu'il revient d'un statut "absent" ou qu'il termine un autre élément de travail), omnicanal essaie de trouver du travail qui peut être acheminé vers cet agent. | MUST HAVE | |
| 9 | Mis en place des Milestones & entitlements | | | Les SLA du Centre de Contact est encore à définir. Actuellement, le projet est toujours en phase d'analyse. (Modèle théorique et l'analyse de cartographie des processus est en cours) | MUST HAVE | |
| 10 | Configuration des paramètres de support généraux du Centre de Contact | | | Configurer les heures de travail et les vacances pour le centre de contact. Vous pouvez également mettre à jour les paramètres pour augmenter l'efficacité de vos processus de ligne de support 1 ou 2. | MUST HAVE | |
| 11 | Prévoir une mise en page de requête pour Agents de support | | | Permet de concevoir une mise en page des requêtes pour lignes 1 et 2 avec des champs spécifiques à leurs besoins. | MUST HAVE | |
| 12 | Création des Support Processus | | | Permettre de créer un ou plusieurs processus de support par canal de communication, produit ou service. L’option doit encore être déterminée. | MUST HAVE | |
| 13 | Insérer et créer des modèles d'e-mail | | |  | MUST HAVE | |
| 14 | Configurer des règles de réponse automatique | | | Permet aux Agents de préparer des réponses automatiques aux cas entrants en fonction de n'importe quel attribut du ticket. | MUST HAVE | |
| 15 | Définir des règles d'escalade des cas | | | Permet de personnaliser le CRM pour gérer le processus d'escalade des cas du ligne 2 vers Superviseur ou expert métier. | MUST HAVE | |
| 16 | Capturer des requêtes à partir du site Web | | | Permet de concevoir un formulaire à publier sur votre site Web pour permettre aux citoyens de soumettre des requêtes. | MUST HAVE | |
| 17 | Capturer des cas à partir des e-mails des citoyens | | | Permet de configurer plusieurs adresses électroniques de support afin que les courriers électroniques entrants des citoyens génèrent automatiquement des cas. Nbr. : de boîte aux lettres = 8 | MUST HAVE | |
| 18 | Capturer des cas à partir des posts et commentaires Facebook - Service client social | | | Permet de transformer les commentaires Facebook automatiquement en cas. | MUST HAVE | |
| 19 | Automatisation des approbations | | | Configurer des approbations simples ou sophistiquées pour à peu près n'importe quel processus. | MUST HAVE | |
| 20 | Aperçu du processus de traitement d'un ticket support | | | Cette section énumère les étapes à définir qu'un Agent de support suit dans le cycle de vie d'un ticket. ( le cycle de vie est encore à définir) | MUST HAVE | |
| 21 | Superviseur omnicanal | | | Le rôle du Superviseur omnicanal permet d'acheminer les cas qui ne sont pas standards vers la bonne lignée de support. | MUST HAVE | |
| 22 | Superviseur omnicanal | | | Permettre aux Superviseurs de surveiller la charge de travail des Agents et le statut des éléments de travail qui sont acheminés par Omni-Channel. Nombre de superviseurs estimé entre 1 et 4 | MUST HAVE | |
| 23 | Superviseur omnicanal - possibilité de tri et filtrage | | | Donner au gestionnaire de centre de contact (et éventuellement à tous les Superviseurs) la possibilité de filtrer les tableaux pour analyser des agents spécifiques par ligne de support, leurs files d'attente, leurs types de travail, leurs pourcentages de capacité, etc. et de regrouper les informations à l'aide de la fonction de tri. | MUST HAVE | |
| 24 | Superviseur omnicanal - suivi et support des agents du support | | | Fournir aux superviseurs des onglets leur permettant de voir quels éléments de travail sont ouverts et actifs, qui est affecté à quoi, et d'autres détails tels que les capacités ouvertes et les temps d'attente moyens pour les citoyens. | MUST HAVE | |
| 25 | Superviseur omnicanal - mise à jour des files d'attente | | | Donner au superviseur la possibilité de répondre aux demandes de supporte entrantes en modifiant les files d'attente si nécessaire. Actualiser les compétences des agents d'assistance pour aider les citoyens. | MUST HAVE | |
| 26 | Superviseur omnicanal - communication entre Superviseur et Agent du support | | | Permet à l'Agent de signaler des éléments de travail lorsqu'ils ont besoin de l'aide d'un Superviseur. Ensuite, le Superviseur peut alors envoyer des messages utiles que seul l'Agent de support voit. | MUST HAVE | |
| 27 | Superviseur omnicanal - acheminement en fonction des compétences | | | Les Superviseurs peuvent également surveiller et répondre aux demandes de support entrantes en modifiant selon les besoins et mettre à jour rapidement les compétences des Agents. | MUST HAVE | |
| 28 | Possibilité de faire des rapports opérationnels sur les KPI Omnicanaux | | | Permet de mesurer des indicateurs de performance Omnicanaux | MUST HAVE | |
| 29 | Possibilité de faire des Dashboard opérationnelle sur les rapports Omnicanaux | | | Visualiser les rapports Omnicanaux sous la forme d'un tableau de bord | MUST HAVE | |
|  | **Mettre des réponses cohérentes à portée de main des Agents et des Citoyens.** | | | | | |
| 30 | Créer et modifier un nouvel article - un processus d'approbation | | | Une personne crée l'article et le fait approuver par le gestionnaire de connaissances avant de l'inclure dans la base de connaissances. | MUST HAVE | |
| 31 | Créer une date d'expiration pour l'article | | | Lors de la création d'une FAQ, il est important que ces informations soient toujours à jour grâce à l'utilisation d'une date d'expiration. | MUST HAVE | |
| 32 | Créer flux de configuration guidé | | | Le flux de configuration de Lightning Knowledge est un moyen rapide de lancer la base de connaissances. | MUST HAVE | |
| 33 | Être capable de créer quelques groupes de catégories de données | | | Des catégories de données sont utilisées (articles et traductions d'articles), pour aider à classer, trouver des articles et contrôler l'accès à un ensemble particulier d'articles. Par exemple : classer les articles par services, produits, type de questions. | MUST HAVE | |
| 34 | Possibilité d'importer du contenu externe dans le CRM Knowledge | | | Permet de créer un article en dehors du CRM (doc Word) et ensuite importer le contenu de l’article dans le CRM. | MUST HAVE | |
| 35 | Possibilité d'exportation d'articles pour traduction | | | Permet de créer un article dans le CRM et ensuite exporter le contenu de l’article pour le publier sur des autres canaux de communication. | MUST HAVE | |
| 36 | Possibilité d'utiliser plusieurs langues pour le CRM | | | Les articles doivent être disponibles dans les langues officielles NL et FR pour l'Agent/le citoyen. | MUST HAVE | |
| 37 | Possibilité d'intégrer les articles de Knowledge sur un site Web | | | Partager les URL des articles dans les canaux de communication | MUST HAVE | |
| 38 | Possibilité de faire des Rapport opérationnelle sur les articles de Knowledge le CRM | | | Permet de mesurer des indicateurs de performance. | MUST HAVE | |
| 39 | Possibilité de faire des Tableaux de bord sur les articles de Knowledge le CRM | | | Visualiser les rapports sous la forme d'un tableau de bord. | MUST HAVE | |
|  | **Gestion des dossiers/requêtes/les cas par les experts métiers** | | | | | |
| 40 | Gestion des dossiers par les experts métiers | | | Transmettre les requêtes au ligne de support 3, par l'Agent polyvalent ou Superviseur vers un expert métier pour une résolution de dossier complexe plus rapide et plus précise. | MUST HAVE | |
| 41 | Création/modification d'un dossier | | | Création/modification d'un dossier par un expert métier | MUST HAVE | |
| 42 | Clonage d'un dossier | | | Clonage de dossier par un expert métier | SHOULD HAVE | |
| 43 | Mise à jour des dossiers par l'expert métier | | | Mise à jour des requêtes par un expert métier | MUST HAVE | |
| 44 | Répondre aux requêtes de l'Agent du Support | | | Répondre aux requêtes par un expert métier | MUST HAVE | |
| 45 | Répondre à vos clients par e-mail directement depuis la page d'enregistrement de la requête. | | | Répondre à vos clients par e-mail directement depuis la page d'enregistrement de la requête. | MUST HAVE | |
| 46 | Configuration des équipes de dossier expert | | | Prédéfinir des équipes d'experts métier en fonction d'expertise (en fonction des produits, service population/état civil et affaires sociales, canaux de communication) | MUST HAVE | |
| 47 | Configuration des équipes de dossier expert- règle d'affectation | | | Créer des règles d'affectation qui ajoutent des équipes prédéfinies aux demandes en fonction de critères spécifiques. | MUST HAVE | |
| 48 | Configuration des équipes de requêtes - création des alertes | | | Créer des alertes par e-mail qui notifient les membres de l'équipe des événements associés à une demande, par exemple lorsqu'un commentaire est ajouté. | MUST HAVE | |
| 49 | Créez des champs de dossier personnalisés | | | Permet de suivre les informations spécifiques dans le processus de gestion de dossier. | MUST HAVE | |
| 50 | Prévoir une mise en page du dossier pour les experts métiers | | | Permet de concevoir une mise en page de dossier pour un métier experts avec des champs spécifique au besoin du métier expert. | MUST HAVE | |
| 51 | Création de modèles d'e-mails par un expert métier | | | Permet de modifier les modèles standards ou créer de propres modèles d'e-mails distinctifs à envoyer aux citoyens qui soumettent des cas. | MUST HAVE | |
| 52 | Configuration des règles de réponse automatique | | | Permet de préparer des réponses automatiques aux cas entrants en fonction de n'importe quel attribut du cas. | MUST HAVE | |
| 53 | Aperçu du processus de traitement des dossiers d'expert | | | Cette section énumère les étapes à définir qu'un expert métier suit dans le cycle de vie d'un cas. | MUST HAVE | |
| 54 | Télécharger des documents | | | Permettre de télécharger des documents dans le dossier | MUST HAVE | |
| 55 | Ajouter des documents au dossier | | | Permettre de sauver des documents relevant du dossier | MUST HAVE | |
| 56 | Possibilité de faire des rapports opérationnels sur la gestion de cas (dossiers et requêtes) des experts de métier | | | Le dossier Rapports de support comprend des rapports tels que l'historique des cas, les cas créés, créées par Agent, et quels Agents possèdent des cas ouverts | MUST HAVE | |
| 57 | Possibilité de faire des Tableaux de bord sur la gestion de cas (dossiers et requêtes) des experts de métier | | | Visualiser les rapports sous la forme d'un tableau de bord. | MUST HAVE | |
|  | | **Gestion des dossiers spécifiques Taxes et Recensement** | | | |  |
| 1 | | Création d'un Business Account | Possibilité de créer une entreprise et d'ajouter les détails de l'entreprise. (forme juridique, n° TVA, siège social) | | | MUST HAVE |
| 2 | | Modifier d'un Business Account | Possibilité de modifier les coordonnées d'une entreprise. (forme juridique, n° TVA, siège social) | | | MUST HAVE |
| 3 | | Lier un Contact à un ou plusieurs Business Account | Possibilité d’introduire les données personnelles relatives à une entreprise individuelle (personne physique) ou une société (personne morale). | | | MUST HAVE |
| 4 | | Créer un contact d'entreprise | Possibilité de créer un contact et d'ajouter les détails du contact. | | | MUST HAVE |
| 5 | | Modifier un contact d'entreprise | Possibilité de modifier les détails d'un contact. | | | MUST HAVE |
| 6 | | Gestion des activités de l’écran du dossier- créer des notes | Possibilité de créer des notes de travail pour une entreprise à partir de l’écran de gestion des dossiers | | | MUST HAVE |
| 7 | | Gestion des activités de l’écran du dossier- modifier des notes | Possibilité de modifier des notes de travail pour une entreprise à partir de l’écran de gestion des dossiers | | | MUST HAVE |
| 8 | | Fusionner les coordonnées avec une modèle de lettre d'accompagnement - mail merge | Possibilité de fusionner les coordonnées des contribuables avec des modèles de lettres d'accompagnement. | | | MUST HAVE |
| 9 | | Ajouter le mail merge (lettre d'accompagnement) au dossier | Accès au mail merge depuis l'écran du dossier | | | MUST HAVE |
| 10 | | Générez des documents de fusion de courrier en masse grâce à un système complet de fusion de courrier. |  | | | MUST HAVE |
| 11 | | Scanner des documents | Facilité de scanner divers document reçus. | | | MUST HAVE |
| 12 | | Ajouter des documents au dossier | Sauver les document et les accéder sur l'écran du dossier | | | MUST HAVE |
| 13 | | Création d'un dossier | Création d'un dossier par l’Agent Recenseur | | | MUST HAVE |
| 14 | | Clonage d'un dossier | Clonage d'un dossier par l’Agent Recenseur | | | COULD HAVE |
| 15 | | Mise à jour d'un dossier | Mise à jour d'un dossier par l’Agent Recenseur | | | MUST HAVE |
| 16 | | Répondre à un Business Account par e-mail directement depuis la page d'enregistrement du dossier | Répondre par e-mail directement depuis la page d'enregistrement du dossier. | | | MUST HAVE |
| 17 | | Création des alertes | Créer des alertes par e-mail qui notifient les membres de l'équipe de Taxe et Recensement des événements associés à un dossier, par exemple lorsqu'un commentaire est ajouté. | | | MUST HAVE |
| 18 | | Créez des champs de dossier personnalisés | Permet de suivre les informations spécifiques dans le processus de gestion de dossier. | | | MUST HAVE |
| 19 | | Création de modèles d'e-mails | Permet de créer de propres modèles d'e-mails distinctifs à envoyer aux Sociétés. | | | MUST HAVE |
| 20 | | Création de modèles de formulaires | Nombre de formulaires = 6/par langues. Existe en version NL/FR | | | MUST HAVE |
| 21 | | Configurer des règles de réponse automatique | Permet de préparer des réponses automatiques aux questions dossiers. | | | COULD HAVE |
| 22 | | Aperçu du processus de traitement d'un dossier - étape de avancements du dossier | Cette section énumère les étapes à définir qu'un Agent Recenseur suit dans le cycle de vie d'un dossier. | | | MUST HAVE |
| 23 | | Processus simple d'approbation - Règle de approbation | Permet au Recenseur d'obtenir l'approbation simple sur le dossier du Responsable avant de le transmettre à l'échevin Finance et Secrétaire Communale pour accord. (signature) | | | MUST HAVE |
| 24 | | Possibilité de faire des rapport opérationnelle sur la gestion de dossier d'un Agent Recenseur | Les rapports opérationnels fournissent les indicateurs de performance clés suivants : le nombre de dossiers créés par mois, par trimestre et par an, le statut du dossier (ouvert, fermé, en attente d'approbation), Nombre de visite sur le terrain par mois/trimestre /par an. | | | MUST HAVE |
| 25 | | Possibilité de faire des Tableaux de bord sur les KPI's | Visualiser les rapports opérationnels sous forme d'un tableau de bord. Les KPI sont encore à définir. | | | MUST HAVE |
| 26 | | Signature électronique | Envoyer des dossiers à l'échevin des Finances et Secrétaire Communale pour accord et signature de lettre d'accompagnement. | | | MUST HAVE |
| 27 | | Imprimer des documents | Possibilité d'imprimer des documents du dossier | | | MUST HAVE |
| 28 | | Importer dans le CRM | Possibilité d'importer des fichier en format Excel | | | MUST HAVE |
| 29 | | Exporter du CRM | Possibilité d'importer/exporter des fichier en format Excel pour importer/exporter en Onyx | | | MUST HAVE |
| 30 | | Utilisation d'agenda | Planifier les inspections sur le terrain, planifier un rdv avec | | | MUST HAVE |
| 31 | | Rapport sur l'agenda - Nbr. de rdv sur le terrain | Rapport sur le nombre de visite sur le terrain / par mois | | | MUST HAVE |
| 32 | | Faire une demande de RDV | Faire une demande de RDV avec le Manager pour l’accompagner sur sa tournée. | | | MUST HAVE |
|  | | **Réalisation de contrôles dans les rues de la Commune** | | | |  |
| 33 | | Utilisation d'une Mobile App | L'agent recenseur doit avoir la possibilité de travailler sur le terrain. (ajouter des notes et des commentaires sur les dossiers, ajouter des documents, photos) | | | MUST HAVE |
| 34 | | Prendre des photos sur le terrain | Prendre des photos sur le terrain | | | MUST HAVE |
| 35 | | Ajouter/attacher des photos au dossiers sur le terrain |  | | | MUST HAVE |
| 36 | | Ajoutées des notes au dossier sur le terrain |  | | | MUST HAVE |
| 37 | | Ajouter des commentaires au dossier sur le terrain |  | | | MUST HAVE |
| 38 | | Ajouter un PV (remplir le formulaire) au dossier | Créer des PV sur le terrain | | | MUST HAVE |
|  | | **Accès aux données authentiques et métiers** | | | |  |
| 39 | | BCE - intégration avec source authentique | Consultation, vérification et contrôle des données clés : Exemple : la forme juridique, n° de TVA. | | | SHOULD HAVE |
| 40 | | BELFIRST - uploader du fichier Excel dans le CRM | Un fichier Excel avec une liste de noms des sociétés à uploader de préférence automatiquement | | | SHOULD HAVE |
| 41 | | Un lien via URL de l’écran dossier vers outil Onyx - quick link | Besoin de mettre à jour les formation clés. | | | MUST HAVE |
| 42 | | Un lien via URL de l’écran dossier vers Brugis & Cadastre - quick link | Recherche, vérification et contrôle de surface des terrains, bâtiments, espaces | | | MUST HAVE |
| 43 | | Un lien via URL vers outil Google Earth (géolocalisation)- quick link | Prévoir un url dans le dossier vers Google Earth ( Quick link) | | | MUST HAVE |
| 44 | | Visualisation de la société sur Google Maps à l'écran du dossier | Visualisation de la société sur Google Maps sur écran du dossier | | | SHOULD HAVE |
|  | **Formations** | | | | | |
| 58 | Prévoir des formations destinées aux gestionnaire(s) d'applications. | | | Fournir une formation pour le(s) gestionnaire(s) d'applications. Les profils différents sont : coordinatrice CRM, Agents de support, Superviseur, gestionnaires experts métiers, gestionnaire knowledge. | MUST HAVE | |
| 59 | Prévoir des formations destinées aux Train the Trainer | | | Fournir un support aux utilisateurs finaux (Agents de support, c'est-à-dire une assistance de première ligne, identifier les améliorations obtenues par les utilisateurs finaux, ...) | MUST HAVE | |
|  | **Services Web (via des API)** | | | | | |
| 60 | Prévoir des Services Web (via des API) avec des logiciels métiers | | | Prévoir à l'avenir API avec le GED ( en cours de mettre en place) | SHOULD HAVE | |
| 61 | Support Téléphonie citoyen (avec Escaux - ConnectMe ou un autre fournisseur). Solution encore à déterminer. | | | Prévoir à l'avenir : connecter facilement le CRM avec leur système de téléphonie qui est Escaux/ConnectMe utilisé par la Commune ou un autre fournisseur. (Encore à déterminer) | MUST HAVE | |
| 62 | Interactif Voice Réponse (IVR) | | | La solution proposée fera partie de la plateforme CRM régionale. Solution encore à déterminer. | MUST HAVE | |
|  | **Maintenance de l'application** | | | | | |
| 64 | Prévoir une maintenance de l'application | | | Exigences de maintenance (SLA) | MUST HAVE | |
|  | **GDPR** | | | | | |
| 65 | La solution doit être conforme au RGPD | | |  | MUST HAVE | |
|  | **Autres fonctionnalités** | | | | | |
| 66 | Accès au Registre National | | | Permet aux Agents et Experts métier de la Commune d'identifier le citoyen via le Registre National. | MUST HAVE | |
| 67 | Création d'un Contact automatique sur base du numéro de Registre National | | | Eviter d'encoder les coordonnées du citoyen par l’Agent du support ou l'expert du dossier. | MUST HAVE | |
| 68 | Ajouter un Contact à un dossier | | | Permettre d'avoir les coordonnées du citoyen au niveau du dossier/requête(ticket). | MUST HAVE | |
| 69 | La langue de l'interface | | | La langue de l'interface en NL et FR | MUST HAVE | |
| 70 | Gestion des utilisateurs | | | Permet de donner aux utilisateurs l'accès dont ils ont besoin aux cas et tickets | MUST HAVE | |
| 71 | Profils et ensembles d'autorisations basées sur les rôles. | | | Gérer quels types de requête est visible pour les différents types d'utilisateurs au sein d'une hiérarchie. | MUST HAVE | |
| 72 | Chat web Live Agent | | | Proposer un service sur les canaux préférés des clients grâce à notre fonctionnalité de chat en ligne. Timing : une fois le nouveau site web en place. | NICE TO HAVE | |
| 73 | Communauté - citoyen | | | Libérer du temps pour vos Agents en offrant à vos citoyens un portail web citoyen où ils peuvent trouver des réponses par eux-mêmes. (Les données dont dispose la municipalité sur le citoyen, l'état d'avancement du traitement du dossier, l'historique des documents partagés, l'historique des échanges de communication) | MUST HAVE | |
|  |  | | |  |  | |

# ****12. ANNEXES****

**La pièce jointe suivante est:**

* **Les flux de travail**