



TÉMOIGNAGE CLIENT

VILLE DE MAGOG



« J'ai toujours cru que C2 rencontrerait nos besoins et ils me l'ont démontré. Les membres de C2 Innovations sont des facilitateurs. Cette équipe d'experts ont su traduire nos besoins d'affaires en solutions. »

- Claude Poulin,
Coordonnateur - Division des technologies de l'information, Ville de Magog

À PROPOS DE VILLE DE MAGOG

Située dans les Cantons de l'Est et comptant plus de 25 000 habitants, Magog est une ville qui connaît une importante croissance de sa population. En effet, depuis 2006, celle-ci a augmentée de 6.2%. Cette localisation de choix, autant pour les touristes que pour ses citoyens, offre une faune majestueuse bordée de cours d'eau. D'un angle économique, la région bénéficie d'un taux de chômage bas ainsi que de la présence de secteurs industriels et professionnels importants. Située à une trentaine de minutes de la frontière américaine, la position de la municipalité est donc stratégiquement avantageuse. Profitant de cette économie équilibrée et diversifiée, Magog est un pôle touristique et commercial de l'Estrie. La ville y présente également une vision claire de modernité quant à son avenir et ce, à l'aide d'un virage technologique substantiel.



LA SOLUTION C2 ENTERPRISE EST ADOPTÉE POUR LA GESTION DE DEMANDES CITOYENNES

Problématique

La gestion des demandes clients étaient, à l'origine, traitées manuellement et indépendamment d'un département à l'autre. Résultat: l'absence de canal unique clair impactait négativement les équipes. Les demandes pouvaient être doublées et la prise en charge n'était pas standardisée. En somme, l'efficacité des suivis n'était pas au rendez-vous et des besoins d'efficience se faisaient de plus en plus criants.

Solution

Magog a arrêté son choix sur C2 Enterprise en 2012. C2 Innovations a répondu à tous les critères de sélection de la ville jusqu'à présent. À l'aide de cette solution et d'une révision des processus d'affaires, un guichet unique permettra de gérer les demandes citoyennes de la municipalité.

Avantages

Les avantages de l'implémentation de C2 Enterprise sont nombreux:

- Efficacité de la prise en charge
- Rapidité et standardisation des suivis
- Automatisation maximale
- Centralisation des demandes
- Amélioration de la gestion d'actifs
- Catégorisation simplifiée

Globalement: Une gestion optimale des requêtes citoyennes

« Avec C2 Enterprise, nous pouvons appliquer une meilleure gestion des requêtes citoyennes et des activités. Cet outil centralisé, intégré, permet une prise en charge et un suivi efficace sur l'ensemble des demandes. »

**- Claude Poulin,
Coordonnateur - Division des technologies de l'information
Ville de Magog**

Besoin de rapidité et d'une efficacité accrue

Depuis plusieurs années déjà, la Ville de Magog opérait plusieurs outils afin de gérer les demandes citoyennes issues des différents services municipaux. Le manque de standardisation des processus ainsi que la multiplication des canaux de réception engendraient une prise en charge non optimale des demandes et surtout, un suivi inefficace de celles-ci. La municipalité avait besoin d'un logiciel intégré de gestion de requêtes pour pallier à ce problème et améliorer la satisfaction de leurs clients : les citoyens de Magog.

Désirant intégrer un logiciel priorisant l'efficacité et l'automatisation, la ville de Magog s'est tournée vers C2 Innovations et sa solution C2 Enterprise. « Nous sommes confiants que la solution apporte une valeur d'affaires importante et contribuera au guichet unique que nous instaurerons dans une optique de centralisation des demandes », précise le coordonnateur de la division des TI, Monsieur Claude Poulin. « C2 peut donc permettre de décharger le personnel, d'être plus efficace et de répondre plus adéquatement à nos citoyens » rajoute Monsieur Poulin.

Un mandat qui se développe de belle façon

Le projet se devait d'être simple, à valeur ajoutée, tout en réglant les problématiques concrètes. En effet, en 9 ans de service, le coordonnateur a repertorié plusieurs problématiques à même les

processus de la municipalité. Le mandat de C2 Innovations est clair : supporter l'intégration de l'outil de gestion de demandes de façon simple et transparente. Son opinion est claire « J'ai toujours cru que C2 rencontrerait nos besoins et ils me l'ont démontré. Les membres de C2 Innovations sont des facilitateurs. Cette équipe d'experts a su traduire nos besoins d'affaires en solutions. »

Transparence, simplicité et expertise

Monsieur Poulin entrevoit d'un bon oeil la résolution des problématiques et est confiant de pouvoir répondre aux demandes de services rapidement. Que ce soit à l'étape de la vente ou de l'installation des serveurs, Monsieur Poulin considère avoir traité avec des professionnels structurés qui « maîtrisent leurs acquis » et qui comprenaient parfaitement ses besoins, à qui il ne peut envoyer que des éloges.

Il précise qu'il a également préféré gérer un produit local avec un support à proximité, ayant reçu des réponses rapides à ses questions en toute transparence. L'offre complète de C2 Innovations peut d'après lui « compétitionner tous les grands joueurs de l'industrie, avec une qualité-prix intéressante. »

Somme toute, d'après le coordonnateur de division, les étapes du projet ont été facilement réalisées, les échanges ont été efficaces et la compréhension mutuelle

était au rendez-vous. « Vous êtes les spécialistes et vous m'avez permis de faire le passage vers la connaissance, c'est exactement cela que je m'attends d'un fournisseur, d'un consultant » soutient-il.

Les prochaines étapes: indicateurs de performance, niveaux de services et mobilité

Les citoyens voulant tout savoir des décisions de la ville, le guichet unique centralisé grâce à C2 Enterprise se veut une façon d'être connecté aux citoyens, d'optimiser la prise en charge des requêtes et d'assurer une meilleure satisfaction.

Cette centralisation des demandes suivra une révision des processus internes, la clarification des niveaux de services et la mise en place d'éléments d'automatisation optimisant les activités de suivi. « Lorsque les niveaux de services le permettront, nous afficherons cette information aux citoyens et il leur sera facile de communiquer avec nous. » Ce dernier précise également que l'outil génèrera de bons indicateurs de gestion, ce qui facilite les opérations et qu'il supportera également la mobilité, répondant aux besoins de sa clientèle en constant mouvement.

Pour de plus amples renseignements:
www.ville.magog.qc.ca



C2 Innovations

Québec, Canada
+1-450-978-1200
sans frais : 1-866-978-1200
Courriel : INFO@C2ENTERPRISE.COM
WWW.C2ENTERPRISE.COM