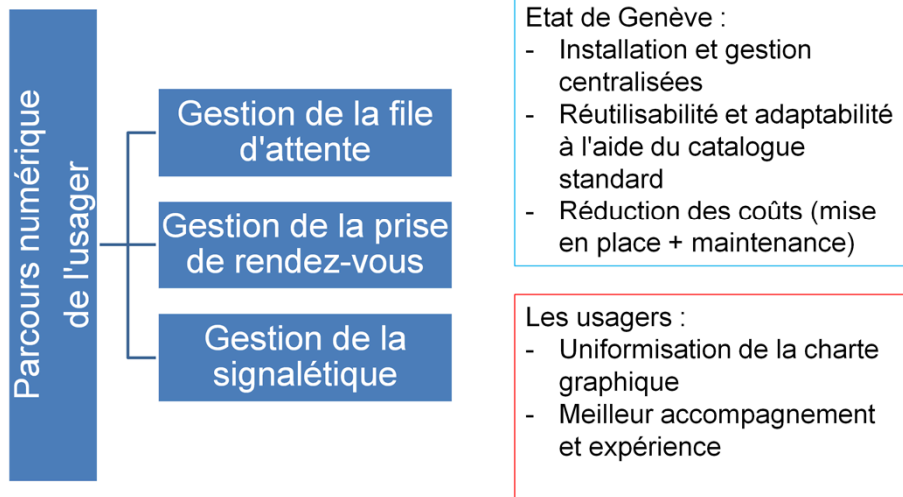


Drôle de parcours

Le parcours numérique de l'utilisateur

Parcours numérique de l'utilisateur : concept



Nous avons beaucoup parlé de www.ge.ch, mais d'autres solutions tiers existent également pour améliorer et simplifier la vie de nos chers contribuables.

Je vous remercie ici de me laisser vous présenter l'une d'elles : le parcours numérique de l'utilisateur.

Pour standardiser le flux du parcours numérique des usagers à l'état de Genève, il faut mettre en place des services standards tels que :

- Gestion de la file d'attente
- Gestion des prises de RDV par internet, mobile, téléphone ou sur place
- Gestion de la signalétique dans les établissements de l'Etat.

Les avantages de la nouvelle solution bénéficieront les deux parties :

- l'Etat
- Et les usagers

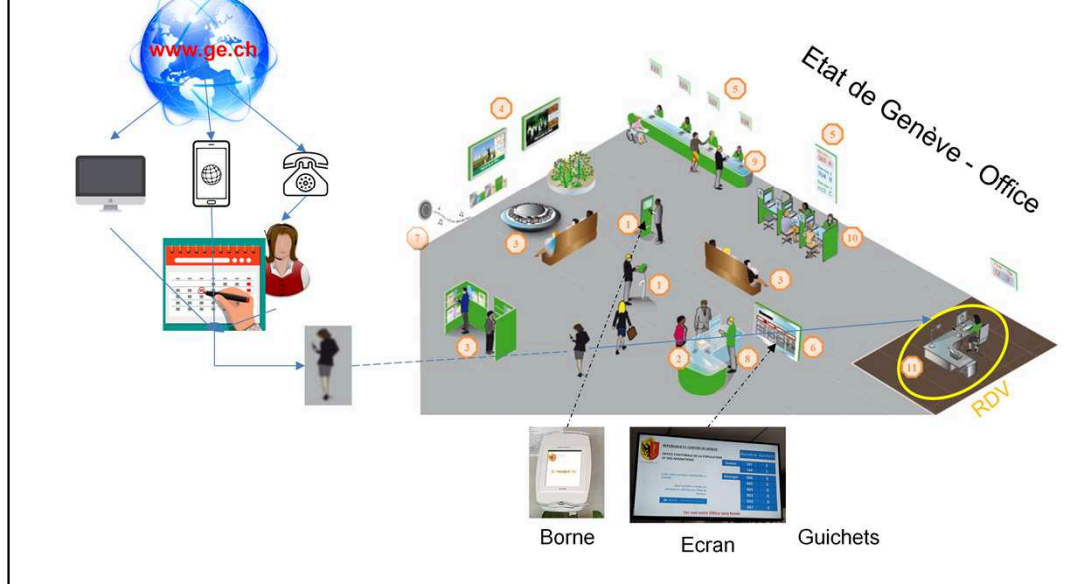
Parcours numérique de l'utilisateur : - file d'attente



Voici un scénario classique de la file d'attente :

- Un usager se renseigne sur www.ge.ch
- Faire la queue dans la file d'attente afin de prendre un ticket pour une prestation de l'office
- Observe le panneau d'affichage
- Et se dirige vers le guichet auquel son ticket sera appelé

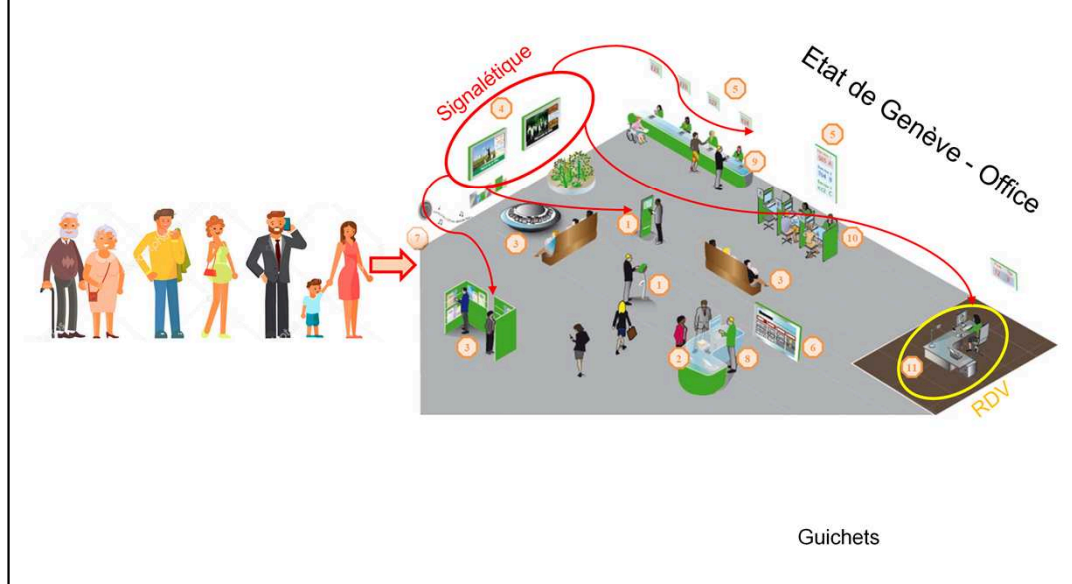
Parcours numérique de l'utilisateur : - rendez-vous multicanal



Voici un scénario classique de la prise de rendez-vous en ligne:

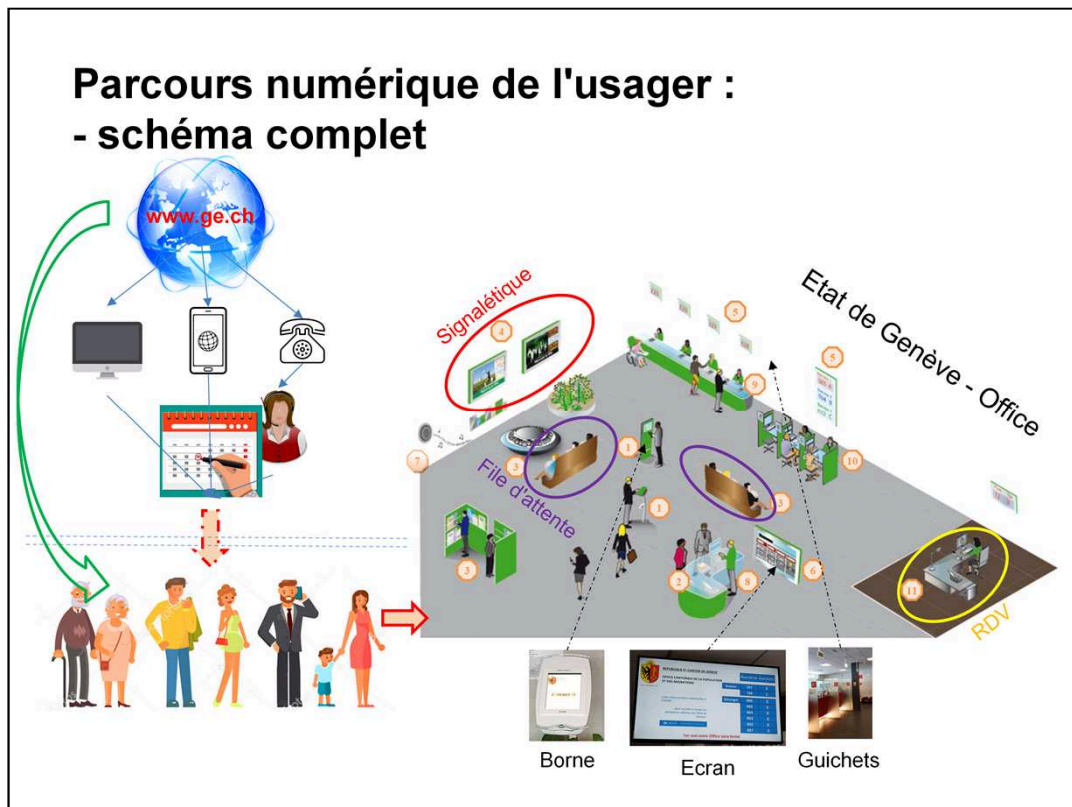
- Un usager se renseigne sur www.ge.ch
- La page web laisse l'utilisateur la possibilité de réserver un rendez-vous en ligne
 - Via ordinateur, mobile ou par téléphone avec une personne de l'Etat qui pourra enregistrer le RDV pour l'utilisateur au bout du fil
- Le jour j, l'utilisateur se rend à l'office, sans faire la queue, il sera directement reçu pour le conseiller à l'heure du rendez-vous
 - Il pourra également sortir son email ou QR code de confirmation de son RDV et le montrer à la réception afin d'être aidé pour se réorienter.
 - Ou être averti par sms, email qu'il y a un retard de X minutes, car le RDV précédent a pris du retard

Parcours numérique de l'utilisateur : - signalétique



La signalétique dans le programme Parcours numérique de l'utilisateur permet :

- Offrir des indications claires sur l'emplacement des services
- Réorienter l'utilisateur vers les zones qui doivent se rendre
- Offrir des contenus vidéos, powerpoint pour promouvoir www.ge.ch ou des prestations en ligne afin d'éviter un déplacement physique inutile de la part de l'utilisateur



Pour terminer, voici le schéma complet du parcours numérique de l'utilisateur .

- Peu importe si l'utilisateur se rend à l'office de manière spontanée ou sur RDV
- Une fois arrivée sur place, la signalétique du bâtiment permet de réorienter l'utilisateur vers les zones de prestations souhaitées
- Les contenus informatifs et matériels respecteront la charte graphique de l'Etat afin d'offrir à l'utilisateur une expérience de "déjà vu" qui a comme but de rassurer l'utilisateur

Voilà, j'arrive à la fin de ma présentation, merci de m'avoir laissé l'opportunité de vous montrer comment l'Etat songe à rénover l'expérience utilisateur et collaborateur dans le domaine du parcours numérique de l'utilisateur.

Merci de votre attention