

Administrations

avec la solution *Document In Motion* de **dp solutions**
Document in Motion, Technology for Mobility

“
La technologie DiM associée à une plate-forme de gestion de processus permet d'offrir la convivialité de l'accueil personnalisé et le suivi rigoureux et documenté des demandes des clients
”

Traitement des demandes :

Les guichets de l'administration sont équipés de stylos et de formulaires normalisés.

A l'accueil du client, la demande est transcrite de manière synthétique sur un formulaire tramé, sur la base d'items standards, complétés au besoin d'un descriptif. L'employé indique au niveau du formulaire, entre autres, le type de demande et le service concerné par celle-ci.

Le formulaire permettant de soumettre des demandes officielles, il peut être non seulement complété directement par le demandeur, mais, au besoin, formellement signé de sa main.

Suite à la décharge en direct du stylo, la plate-forme de traitement de processus associée permet d'adresser en temps réel la demande au service destinataire avec l'ensemble des données structurées reconnues et l'image du formulaire saisi.

La plate-forme fournit un numéro de demande qui permet de suivre en continu sa prise en charge et d'accéder à l'image originale du formulaire déclencheur de celle-ci.



Le stylo digital et le formulaire de base sont également utilisés pour les demandes téléphoniques, voir par e-mail : le temps de saisie de l'information est similaire, voir inférieur aux solutions traditionnelles (clavier – écran), par contre, les données peuvent être simplement complétées, de manière inégalable, par des schémas ou esquisses libres.

L'horodatage automatique, l'identification du collaborateur et le traçage des décharges des données offrent tous les éléments nécessaires à l'établissement d'indicateurs de qualité de premier niveau.

Enquête de satisfaction :

La technologie DiM, via la saisie par stylos numériques, est également utilisée dans les espaces d'attente pour permettre aux clients, en toute liberté et autonomie, de compléter des questionnaires d'enquêtes portant sur l'ensemble des services et infrastructures à disposition.



Les données des questionnaires construits sur les concepts d'opportunités sont traitées en temps réel sur une plate-forme dédiée.

Il est ainsi possible d'obtenir en permanence les indicateurs d'adéquation pour les différents services et d'adresser des alertes en cas d'écart hors normes des données collectées.

La technologie DiM permet d'établir des questionnaires multilingues sur une base unique dans la langue de l'application.

Technologies :

- Stylos Numériques
- Plateforme de gestion des processus

Secteurs :

- Administration
- Tourisme
- Hôtellerie
- Gestion de la qualité

Avantages :

Mise en oeuvre et formation rapide et facile :

- Pas de changement des habitudes des utilisateurs
- Facilité de mise en oeuvre

Partage instantané de l'information :

- Communication en temps réel avec les service prestataires et les responsables qualité

Saisie simple et améliorée :

- Faible investissement en formation
- Saisie exhaustive des informations
- Absence de retranscription
- Capture de schémas - esquisses

Intégration :

- Données totalement intégrées dans la plate-forme de gestion

Amélioration des processus de contrôle et de qualité :

- Obtention natives des informations liées à la saisie (temps – personne)
- Aucune perte d'information
- Document de référence conservable
- Traçabilité et suivi de la pris en charge des demandes garantis
- Identification instantanée des écarts sur la qualité de service

Optimisation des processus administratifs et financiers

- Rapide retour sur investissement
- Amélioration de la qualité du service

En savoir plus :



Découvrez articles et témoignages dans le secteur administratif sur notre site internet.

<http://digitalpencorp.ch/?cat=102&lang=fr>



Visitez le site **digitalpen.com**

Pour plus d'explications, consulter nos références et articles.

Gardez le contact :

Digital Pen Corporation
Avenue de Riord-Bosson, 12
1110 Morges
Suisse

Tel. : +41 21 811 31 00
Fax. : +41 21 811 31 09
Email : info@digitalpencorp.ch

