

La Métropole de Lyon bâtit et élargit son système global de Gestion de la Relation Usagers basé sur la solution Coheris CRM

***Un système qui lui permet d'offrir aux usagers
un meilleur accès au service public et de mieux sécuriser ses procédures***

Suresnes, le 20 novembre 2018 – Coheris, éditeur de solutions logicielles dans les domaines du CRM et de la Data Analytics, poursuit l'accompagnement de la Métropole de Lyon dans son projet de transformation de la relation aux usagers.

Créée en 2015, la Métropole de Lyon (collectivité territoriale à statut particulier) exerce à la fois les compétences d'un conseil départemental et celles d'une communauté urbaine.

Cette nouvelle collectivité a pour ambition de mieux répondre aux attentes quotidiennes des usagers de son territoire dans des domaines aussi variés que le cadre de vie, le développement social et solidaire, l'habitat, les transports, la santé, l'éducation, le sport ou l'insertion professionnelle.

Pour rester au plus près de ses 1 350 000 usagers et des 59 communes du territoire, la Métropole de Lyon a développé un système global de gestion de la relation usagers basé sur la solution Coheris CRM : Le système GRECO (**G**estion des **RE**clamations **CO**mmunautaires).

Aujourd'hui, le système GRECO comprend un centre d'information et de contacts fort de 19 personnes, ainsi que 260 utilisateurs dans les services urbains de la métropole, 300 utilisateurs répartis dans les communes de l'agglomération et des entreprises sous-traitantes. Un réseau de 200 partenaires vient compléter ce dispositif.

La solution Coheris CRM est utilisée pour gérer l'ensemble du cycle de vie d'une demande usagers, que la demande soit exprimée par mail, téléphone, fax, web, courrier, contact direct, ... auprès du centre de contact, d'un service de la métropole ou d'une commune. En constante progression depuis 2012, le système permet d'assurer la traçabilité et la sécurité des procédures de l'ensemble des 71 000 requêtes traitées en 2018.

Il permet aussi de fournir des tableaux de bord mensuels d'activité, de scoring, et des statistiques à la demande, assurant ainsi le pilotage de l'activité et de la performance pour chaque niveau hiérarchique et chaque découpage géographique.

« En créant notre Centre de GRU (Gestion de la Relation Usagers), nous avons comme objectifs de rapprocher la collectivité et les usagers, d'offrir un meilleur accès au service public et de mieux sécuriser nos procédures. Pour ce faire, nous devons nous doter d'un outil puissant et adaptable. La solution Coheris CRM nous permet une grande réactivité pour plus de performance ainsi qu'une meilleure qualité de service rendue à nos bénéficiaires, usagers et communes. » explique Denis Pozzobon, Directeur adjoint à la Relation aux Territoires et Usagers de la Métropole de Lyon.

Utilisé principalement pour traiter les demandes concernant le cadre de vie (Eau Voirie, Propreté, ...), le système sera déployé en 2019 sur l'ensemble des services pour traiter toutes les demandes exprimées à la Métropole par voie électronique. Parallèlement, le volet accompagnement et assistance des usagers sera encore renforcé. Pour ce faire, le dispositif passera de 650 à 900 utilisateurs Coheris CRM.

« Nous sommes heureux d'accompagner la Métropole de Lyon dans sa transformation au service de ses usagers. L'élargissement du périmètre des utilisateurs et la migration vers la version majeure 6.0 de Coheris CRM, constituent une nouvelle étape dans le déploiement de la solution et la performance du dispositif GRECO. » explique Nathalie Rouvet Lazare, Président-Directeur Général de Coheris.

A propos de la Métropole de Lyon

La Métropole de Lyon est née le 1er janvier 2015 : c'est une collectivité territoriale unique en France créée par la fusion de la Communauté urbaine de Lyon et du Conseil général du Rhône sur les 59 communes qui composent le territoire du Grand Lyon. La Métropole de Lyon assume toutes les compétences exercées auparavant par la Communauté urbaine de Lyon et le Conseil départemental du Rhône ainsi que certaines compétences héritées des communes. Métropole de Lyon : www.grandlyon.com

A propos de Coheris

Editeur de référence de solutions CRM et Data Analytics, Coheris place la donnée au cœur de la stratégie des entreprises et les accompagne dans les domaines de la **Gestion de la Relation Client**, de la **Data Intelligence** et de la **Gouvernance des Données**. De la PME à la multinationale, plus de 1 000 entreprises et collectivités font confiance à Coheris et à ses solutions multilingues dans plus de 80 pays. Coheris s'appuie sur un réseau de partenaires étendu et sur ses propres experts pour offrir à ses clients des solutions métiers et technologiques à la fois novatrices et performantes. Pour plus d'informations sur Coheris : www.coheris.com