

La Ville de Béziers choisit E-DEAL Collectivités pour le traitement des demandes de ses concitoyens

Montrouge, le 5 novembre 2013 – La Ville de Béziers s'appuie sur E-DEAL Collectivités pour centraliser l'ensemble des requêtes de ses concitoyens au sein d'une base de données unique. E-DEAL Collectivités propose ainsi une réponse pertinente à la recherche d'optimisation du service aux citoyens ainsi qu'au développement de l'e-administration.

Béziers, une ville soucieuse de ses concitoyens

La Ville de Béziers, deuxième ville de l'Hérault, compte aujourd'hui près de 72.000 habitants. A l'écoute de sa population, la Mairie de Béziers permet à chacun de lui soumettre ses demandes d'intervention par de multiples canaux que sont le numéro vert, le cabinet du Maire, les élus, les comités de quartiers, les services. La Mairie a souhaité franchir une nouvelle étape en centralisant les demandes dans un outil unique et en harmonisant leur traitement. Pour cela, elle a choisi l'offre de Gestion de la Relation Citoyen d'E-DEAL.

« La volonté d'améliorer la communication envers nos concitoyens a été le point de départ de ce projet. Nous voulions passer d'une gestion administrative des requêtes reçues à un traitement plus dynamique. Après un audit interne, nous avons une idée très précise de ce que nous souhaitons mettre en place et nous voulions que l'outil s'adapte à nos besoins et non que nos besoins s'adaptent à l'outil. Nous avons donc choisi E-DEAL Collectivités pour sa simplicité de paramétrage et sa souplesse », précise Olivier Esgonnière, Adjoint au Directeur Général des Services.

E-DEAL Collectivités, une solution ergonomique, modulaire et évolutive qui couvre les besoins actuels et à venir de la Mairie de Béziers

Les besoins de la Ville de Béziers sont couverts par un des modules qu'E-DEAL propose aux collectivités : E-DEAL Citoyen. Ce module permet, en standard, de traiter toutes les demandes des concitoyens qui feront alors toutes l'objet d'une réponse personnalisée.

« Après une phase de démonstration, le choix s'est porté sur E-DEAL. Les équipes ont su montrer que la solution couvrirait l'ensemble des besoins comme pouvait en attester la maquette. Les possibilités de paramétrage d'E-DEAL Collectivités sont quasiment illimitées » précise Alexis Monier, Responsable de l'offre E-DEAL Collectivités.

Une attention toute particulière a été portée à la conduite du changement. La majorité des équipes s'est approprié l'outil très rapidement. Une seule demi-journée a suffi pour former tous les utilisateurs et rendre confortable l'utilisation d'E-DEAL Collectivités.

E-DEAL en quelques mots

Depuis 1998, E-DEAL apporte une vision différente du CRM pour les grandes entreprises et les collectivités. Editeur de suites logicielles Globales et Unifiées de Gestion de la Relation Client (CRM) et de Gestion de la Relation Citoyen (GRC), E-DEAL a conçu une plateforme de CRM / GRC qui adresse globalement les problématiques de Relation Client de chaque entreprise (vente, marketing, call center, e-CRM, analytique, ...) ou collectivité et cela, de façon extrêmement modulaire. Cette approche à la fois globale et modulaire permet à une organisation de créer une véritable synergie client / citoyen (partage de l'information et collaboration autour d'une vue client à 360°) tout en autorisant une mise en œuvre progressive. Les logiciels E-DEAL CRM sont disponibles en acquisition ou en mode SaaS. Leur mise en œuvre est assurée par un réseau d'intégrateurs certifiés assurant une présence et un support international.

Quelques références significatives : Média (TF1, ARTE, DNA, ...), Banques (BNP, CACEIS, CIC, ...), Assurances (GMF Vie, AG2R La Mondiale, Metlife, ...), CCI (Marseille, Nantes, Toulouse, ...), Collectivités territoriales (Mairie de Béziers, Nantes Métropole,...), Aéroports (Nice, Nantes, Lyon, ...), Distribution (Casino, Norauto, Decleor, ...), Santé (Coloplast, Novo Nordisk, Stallergènes, ...), Industrie (Toyota, Hyundai, CNPA, ...), Loisir (UCPA, Vacancier, Zoo de Beauval, ...), Télécom (P&T Luxembourg, Orange Niger, Sisteer, ...), Transports (RATP, Rail Europe, ...)...

Suivez l'actualité d'E-DEAL sur twitter [@edealcrm](https://twitter.com/edealcrm) ou facebook.com/edealcrm
www.e-deal.com

Contacts Presse

Corinne Charles
Zacharie Communication
Tél : 33 6 60 64 33 72
agence@zacharie-communication.com

Laëtitia Baret
E-DEAL
Tél : 33 1 73 03 29 98
l.baret@e-deal.com