

2023

AU SERVICE

de la relation avec les usagers

Des usagers
accompagnés dans
leurs démarches

Moins
d'appels
téléphoniques

Un flux
de visiteurs mieux
maîtrisé en mairie

Un accueil
amélioré
en mairie

Une
communication
plus facile avec
vos administrés

24 h / 24
7j / 7

Des dossiers
mieux préparés

Des indicateurs
de qualité illustrés
et exportables



“Le top du top pour la gestion
des rendez-vous ”
Mairie de Deuil-La-Barre

“Un outil plus fluide que ça... je ne connais pas.
On s'est tous approprié le logiciel, on a fédéré
l'équipe autour de ce projet ”
Mairie de Six-Fours-les-Plages

“On n'a plus d'appels et c'est exactement
ce que l'on recherchait ! ”
Mairie d'Eragny-sur-Oise

“Nous avons installé notre premier logiciel
d'accueil du public avec SynBird. Merci pour
votre professionnalisme et votre capacité à vous
adapter aux besoins des collectivités ”
Mairie de Niort



Retrouvez-nous
Synbird.com

contact@synbird.com
04 58 14 08 79

Conception graphique : Synbird - Gwendaliele Grandjean - gmaelle@gmail.com

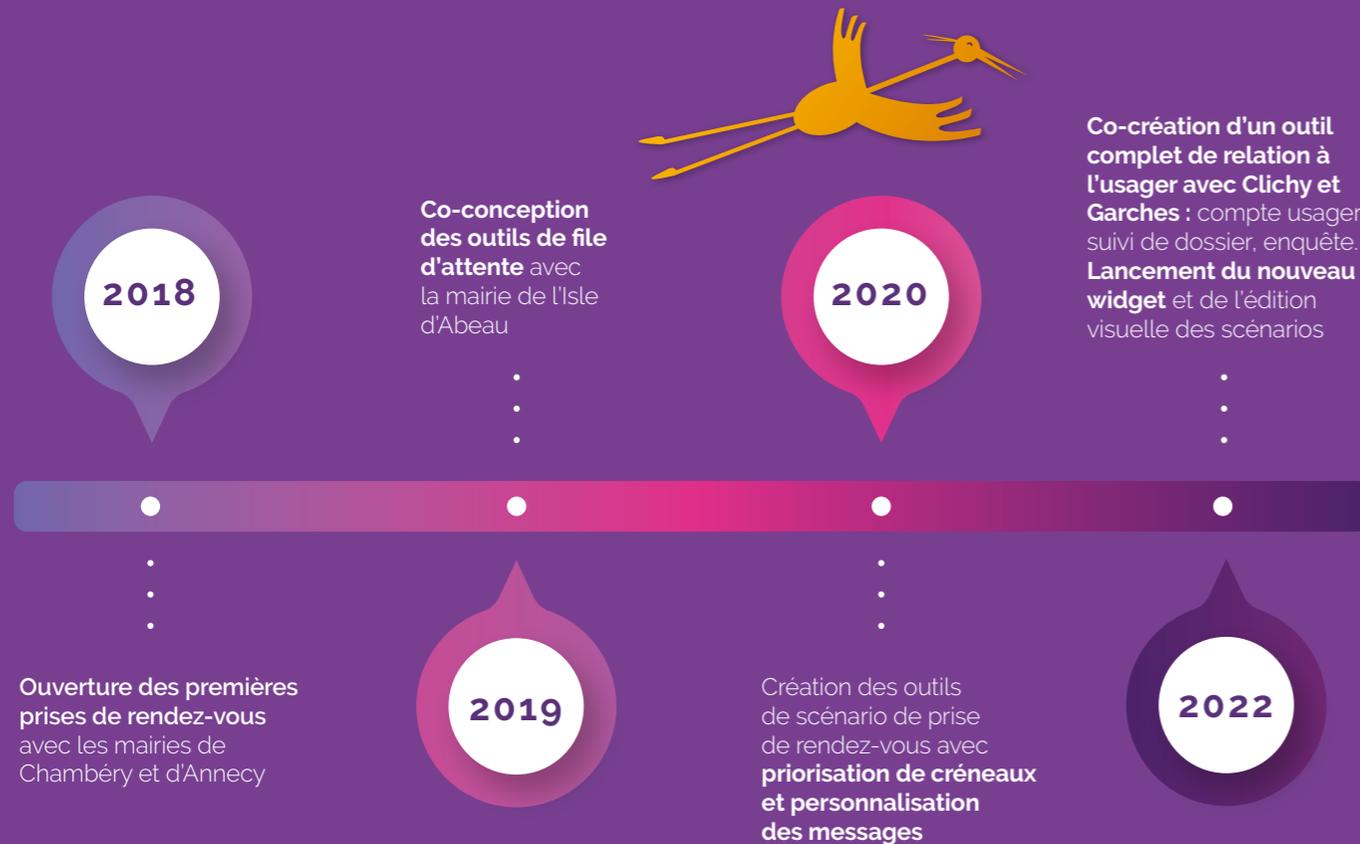
SynBird

Rendez-vous en ligne · Envoi de SMS et d'Email · Suivi des démarches · File d'attente ·
Compte pour les usagers · Enquête · Pack communication RGPD



UNE PLATEFORME DE TRAVAIL DERNIÈRE GÉNÉRATION CONÇUE POUR ET AVEC DES AGENTS

DES SOLUTIONS INTÉGRÉES ET COMPLÉMENTAIRES POUR UNE RELATION À L'USAGER PRIVILÉGIÉE



Nous créons des **solutions utiles et sécurisées** essentiellement pour la relation des mairies et collectivités avec leurs usagers. **L'avantage concurrentiel** de SynBird réside d'abord dans le **produit lui-même**, aujourd'hui mature et conçu spécifiquement avec une **approche métier**.

Nos ingénieurs ainsi que notre communauté de clients nous permettent **d'anticiper les besoins de demain** dans les collectivités, d'innover, et faire évoluer nos services. Nos solutions sont avant tout disponibles en SAAS et **s'intègrent facilement** sur n'importe quel site web comme sur une application mobile.

Prises de rendez-vous annuelles Synbird de 2018 à 2022



+ de **450 mairies** nous font confiance

+ de **3.5 Millions** de rendez-vous déjà pris

4 000 utilisateurs quotidiens en 2022

20 collaborateurs à votre écoute.
Un service client et une équipe technique réactifs toute la semaine.



LE PARCOURS DE L'USAGER

DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE À L'ACCUEIL EN MAIRIE

Prise de rendez-vous

1



Sur le site de sa ville, comme par téléphone, l'utilisateur prend rendez-vous en se laissant guider par le scénario.

Message de confirmation

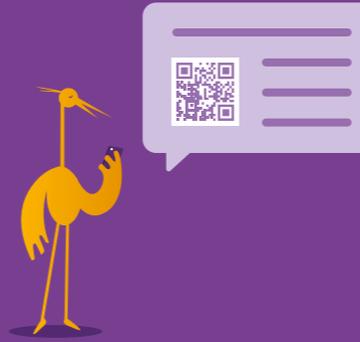
2



L'utilisateur reçoit un message personnalisé de son futur rendez-vous où il retrouve les informations importantes et les pièces à apporter. Il peut déplacer ou modifier son rendez-vous.

Message de rappel

3



Pour éviter tout oubli, un SMS et un E-mail sont envoyés la veille.

Accueil de l'utilisateur

4



L'utilisateur se rend au rendez-vous et se voit attribuer un identifiant à son arrivée.

Rendez-vous au guichet

6



L'utilisateur rencontre l'agent au guichet et effectue son rendez-vous.

Appel visuel

5



L'identifiant est appelé via un écran qui précise à quel guichet se rendre pour le rendez-vous.

Réponse à l'enquête de satisfaction

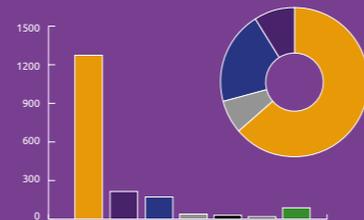
8



L'utilisateur rentre chez lui, il reçoit une enquête et peut donner son retour sur le rendez-vous.

Tableaux de bord

7



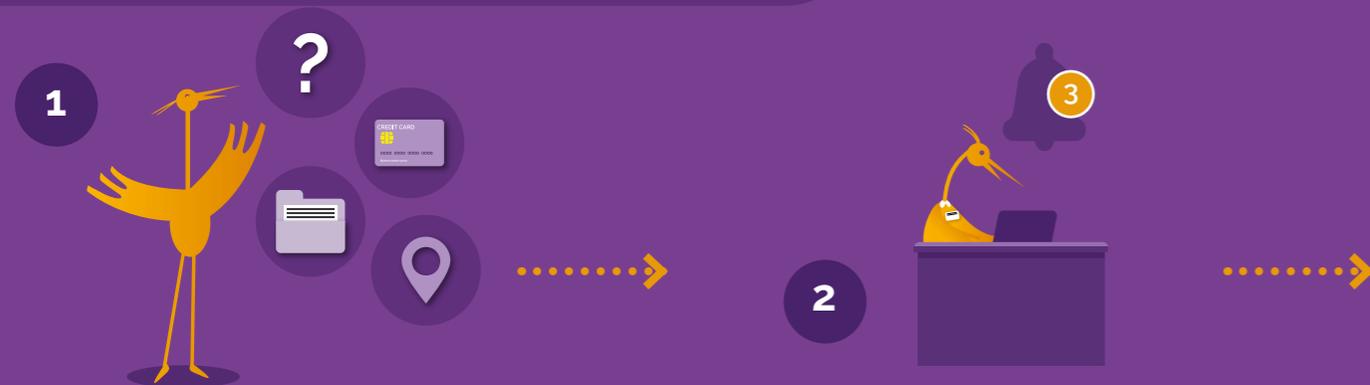
Le monitoring permet en interne de suivre le flux : le nombre de rendez-vous, la localisation, l'affluence par heure, la durée moyenne d'un rendez-vous.

Un accueil avec ou sans matériel multimédia.

En option :

- écrans à affichage dynamique
- bornes
- imprimantes tickets

LES NOUVELLES SOLUTIONS DE GESTION DE LA RELATION À L'USAGER



L'utilisateur complète un formulaire pour

- Initier un dossier (subvention, inscription, autorisation)
- Demander une information
- Faire un signalement
- Payer une facture

Les agents sont informés et alertés

- Des nouvelles demandes
- Des retards de traitement



La demande est traitée

- Des pièces ou informations complémentaires peuvent être échangées
- L'agent peut proposer un rendez-vous

La demande est validée

- Les responsables peuvent viser le dossier
- Un E-mail de clôture est envoyé
- Une convention ou un autre document peuvent être joints

VUE BACK OFFICE

Service



Suivi du planning et des rendez-vous



Réponse et traitement des dossiers et demandes reçues



Paramétrage des prestations, agendas, scénarios de prise de rendez-vous et des attributs de créneaux



Suivi et statistiques de l'activité, indicateurs Qualivilles et Marianne

Communication



Mise en place des enquêtes qualité et des sondages citoyens



Suivi des opt-ins et abonnements



Diffusion d'SMS et d'E-mail

Informatique



Intégration simplifiée sur votre site internet



Interface solutions-métier



Connecteur Active Directory



Synchronisation Exchange / Office 365

Paramétrage simple et sans codage

