

Google My Business

Présentation au Conseil mixte – **2020**

Service BC



Ministry of
Citizens' Services



ServiceBC

Service BC est le principal fournisseur de services axés sur les citoyens et les entreprises du gouvernement de la Colombie-Britannique. Nos activités permettent la conception et la prestation de services accessibles, adaptés et rentables, facilitant ainsi l'interaction entre les citoyens de même que les entreprises et le gouvernement.



- **Centre de contact provincial**



- **65 centres de services en personne** – prestation de 300 services gouvernementaux à plus de 40 ministères et organismes partenaires.



- **BC Registries** – enregistrement et tenue à jour des dossiers des entreprises, des sociétés et des biens personnels.

- **Programme de gestion de l'information sur l'identité** – prestation de services d'identité sûrs et améliorant la protection de la vie privée destinés aux citoyens et aux entreprises en vue de favoriser l'accès à de l'information et à des services gouvernementaux numériques.

Question

Comment trouvez-vous une entreprise **où vous n'êtes jamais allé?**

Question


Comment savez-vous si **une entreprise est ouverte** avant de vous y rendre en personne?

Parcours citoyen

La visite d'un bureau gouvernemental n'est pas quelque chose que l'on fait quotidiennement.

Google My Business

- Graphe de connaissance
- D'où proviennent ces renseignements?
 - Site Web
 - Production participative
 - *Propriétaire fonctionnel*



The screenshot shows the Google My Business profile for 'Service BC Centre Victoria'. At the top, there is a header with a small photo of the building, a map showing the location in Gateway Village, and a larger photo of the building's exterior. Below the header, the business name 'Service BC Centre Victoria' is displayed, followed by buttons for 'Website', 'Directions', and 'Save'. The profile has a 2.8-star rating from 12 Google reviews. The location is listed as 'Gateway Village' with the address '771 Vernon Ave #403, Victoria, BC V8W 9R5'. The hours are 'Open' and close at 4:30 p.m. The province is 'British Columbia' and the phone number is '(250) 387-6121'. There is a link to 'Edit your business information'. Below this, there is a section 'Know this place?' with a link to 'Answer quick questions'. The 'Questions & answers' section shows a question from a user with a 'G' icon: 'The reception desk staff (I noticed his name tag "Richard") was very helpful.' There are buttons for 'Ask a question' and 'Send'.

See photos

See outside

Service BC Centre Victoria

Website Directions Save

2.8 ★★★★★ 12 Google reviews

Government office in Saanich, British Columbia

Located in: Gateway Village

Address: 771 Vernon Ave #403, Victoria, BC V8W 9R5

Hours: Open · Closes 4:30 p.m. ▼

Province: British Columbia

Phone: (250) 387-6121

[Edit your business information](#)

Know this place? [Answer quick questions](#)

Questions & answers [Ask a question](#)

[See all questions \(9\)](#)

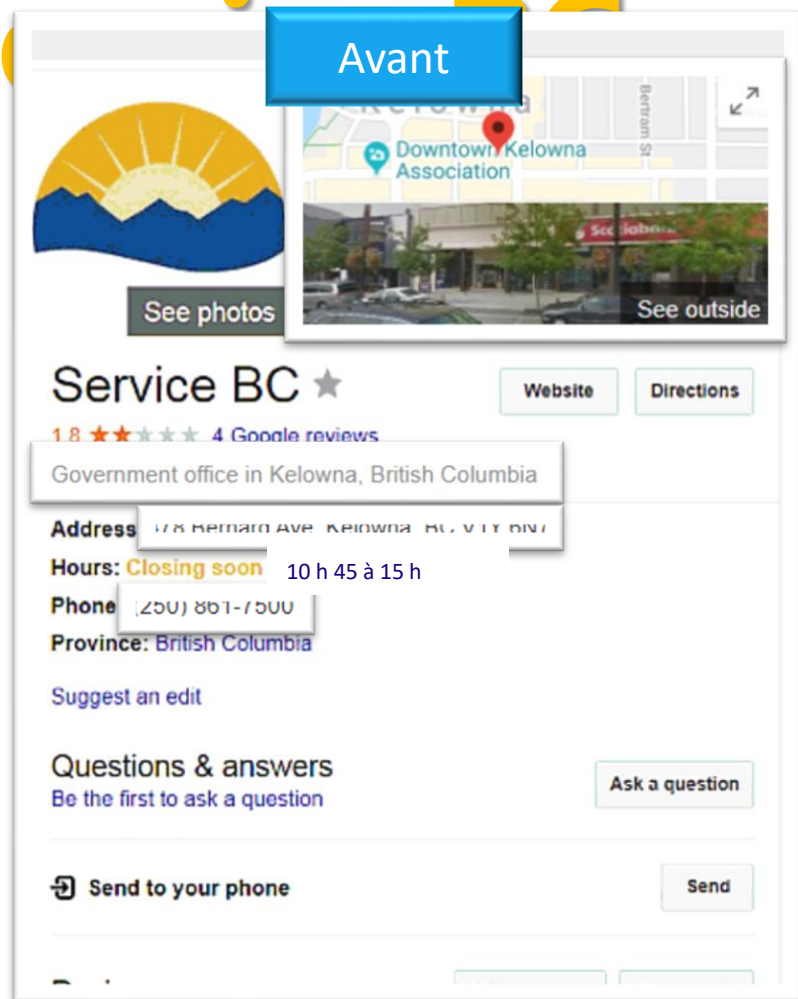
[Send to your phone](#) [Send](#)

Reviews ? [Get more reviews](#) [Add a photo](#)

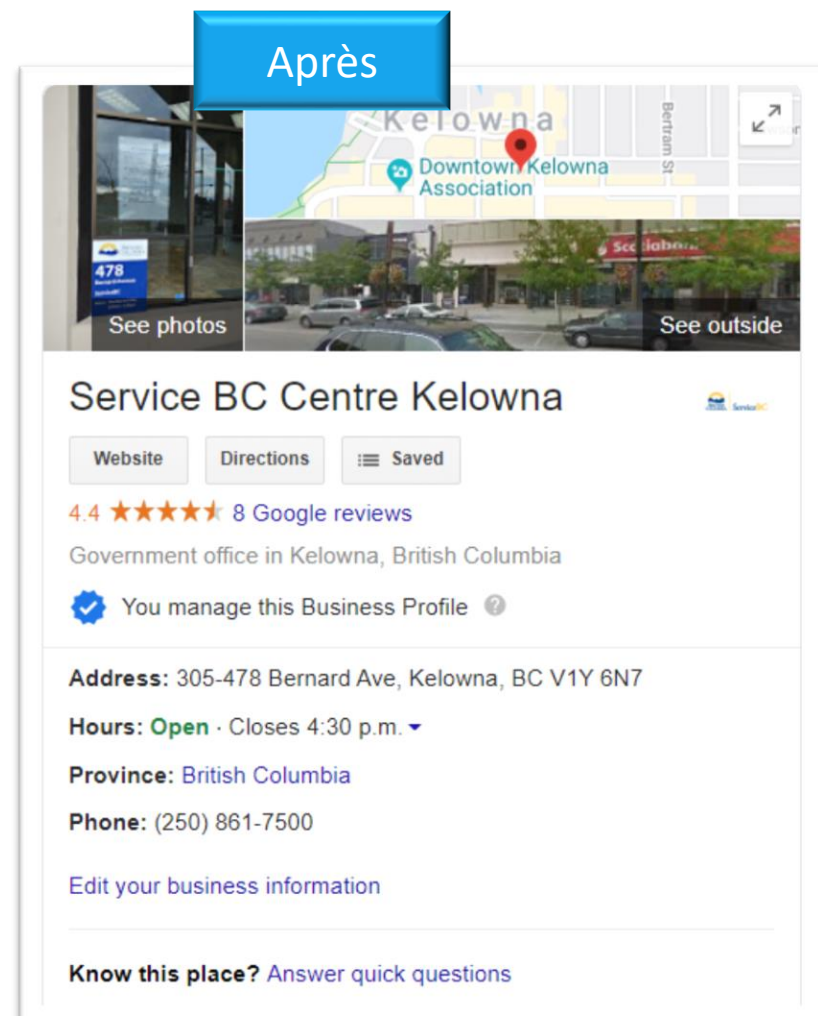
[G](#) "The reception desk staff (I noticed his name tag "Richard") was very helpful."

L'histoire de

Service BC

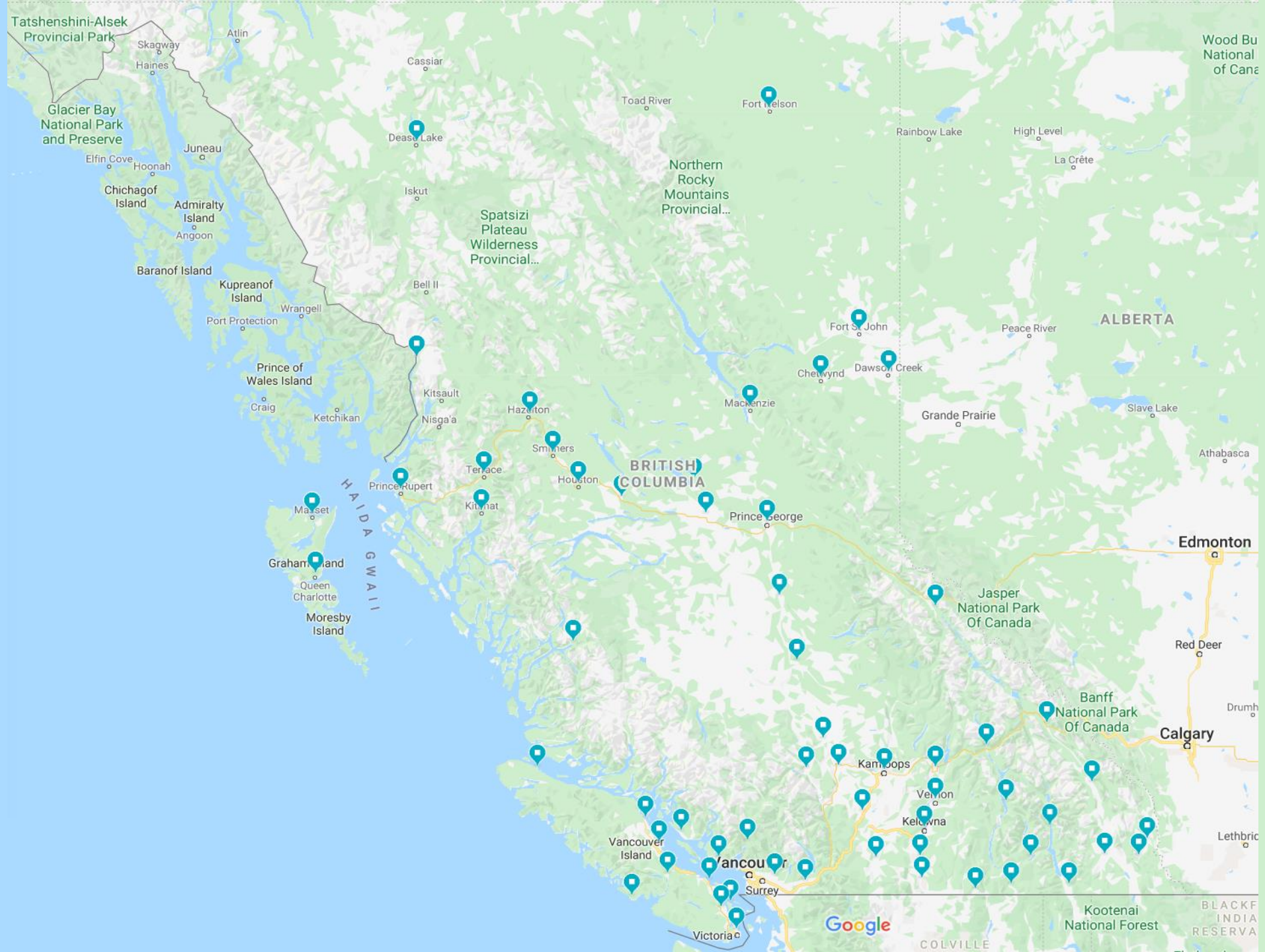


- Photos pour l'orientation →
- Dénomination sociale exacte →
- Bonne adresse de site Web →
- Mobilisation citoyenne accrue →
- Profil d'entreprise géré →
- Adresse conforme →
- Heures d'ouverture exactes →



Ce que nous avons fait

- Réclamation de 65 centres de Service BC
- Mise à jour de tous les renseignements opérationnels
- Retrait de photos inappropriées (en cours)
- Fusion d'emplacements en double (en cours)
- Mise en branle des travaux d'optimisation



Amélioration de la présence en ligne



- Optimisation des moteurs de recherche (OMR)



- Optimisation du contenu sur le Web



- Optimisation du référencement avec Google My Business

The screenshot shows the Google My Business profile for 'Service BC Centre Williams Lake'. At the top, there is a header with a city skyline and a building icon. Below this, the business name 'Service BC Centre Williams Lake' is displayed with an edit icon. Underneath, the business type is listed: 'Government office', 'Driving test centre', and 'Driver's Licence Office', each with an edit icon. The address is '540 Borland Street Williams Lake, British Columbia V2G 1R8' with a location pin icon and an edit icon. There is an option to 'Add service area' with a location pin icon and an edit icon. The hours of operation are listed for each day of the week, with an edit icon. The dates for the business are listed, with an edit icon. At the bottom, the phone number '(250) 398-4211' is displayed with a phone icon and an edit icon.

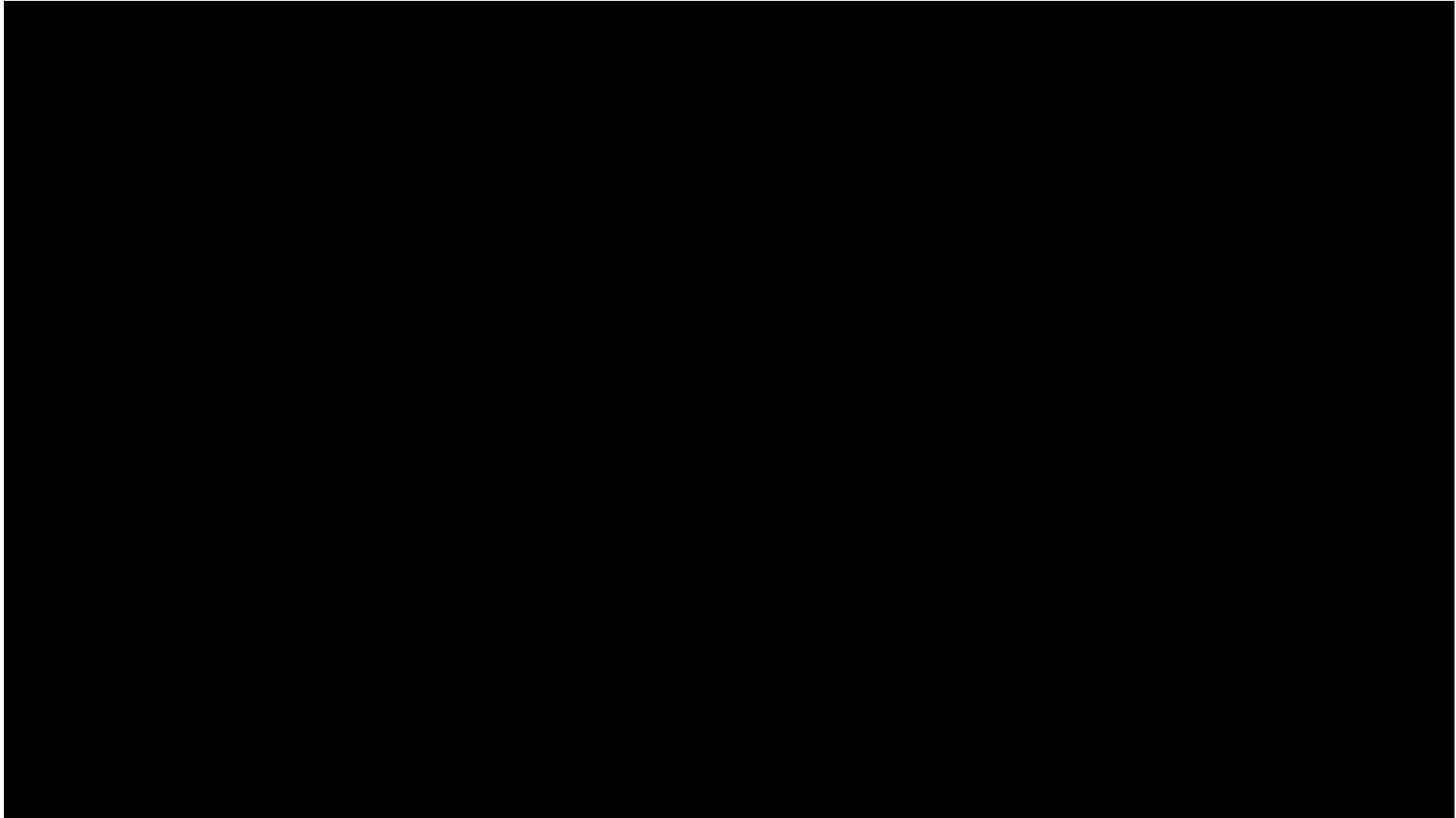
Day	Hours
Sunday	Closed
Monday	8:30 am–4:30 pm
Tuesday	8:30 am–4:30 pm
Wednesday	8:30 am–4:30 pm
Thursday	8:30 am–4:30 pm
Friday	8:30 am–4:30 pm
Saturday	Closed

Date	Hours
12/24/18	8:30 am–4:30 pm
12/25/18	Closed
12/26/18	Closed
12/31/18	8:30 am–4:30 pm
1/1/19	Closed

Résultats

- Amélioration de l'orientation des citoyens
- Gestion active de la présence en ligne à l'extérieur du site Web.gov.bc.ca.
- Double du nombre de consultations
- Réclamation de 65 centres en personne
 - Présence uniforme sur le Web

Démonstration



Possibilités actuelles

- Apprentissage constant
- Ressources
- Protection des renseignements personnels – risque et obligation des canaux de communication destinés au public
- Avantages – garder les gens sur le canal en ligne
- Options possibles
- Autres plateformes – Bing, pages jaunes, Yelp

L'avenir (l'art du possible)

- Satisfaction et confiance des citoyens envers le gouvernement.
- Amélioration de la recherche vocale, Internet des objets.
- Traitement des demandes de renseignements par le même canal.
- Prise de rendez-vous en ligne.
- Analyse prédictive des temps d'attente.
- Optimisation des fonctions téléphoniques (téléphone, clavardage).
- Amélioration continue.
- Autres mesures d'optimisation (photos professionnelles).
- Page Wikipedia pour Service BC (améliorer l'optimisation des moteurs de recherche).



Des questions?