



ServiceBC

# Centre de contact de Service BC

Présenté par :



# Possibilités de changement

## CITZ

- Services en tout temps, n'importe où
- Mode de service de choix

## GOUV BC

- Orientation consistant à améliorer les interactions avec les citoyens : *Where Ideas Work*
- Collaboration avec les ministères clients pour concevoir conjointement une solution

## DIV SBC

- Continuer de répondre aux besoins changeants de nos partenaires et clients
- Le contrat actuel du centre de contact prend fin le 30 juin 2017

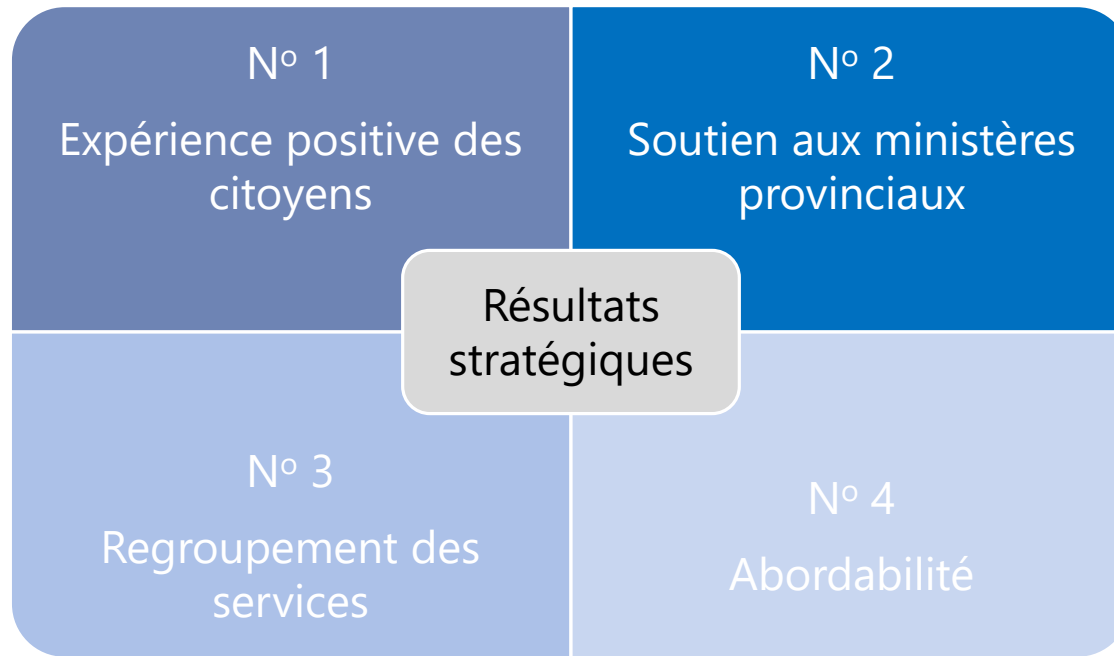
## CC

- L'industrie a évolué
- Amélioration de la prestation des services, des technologies et des plateformes dynamiques

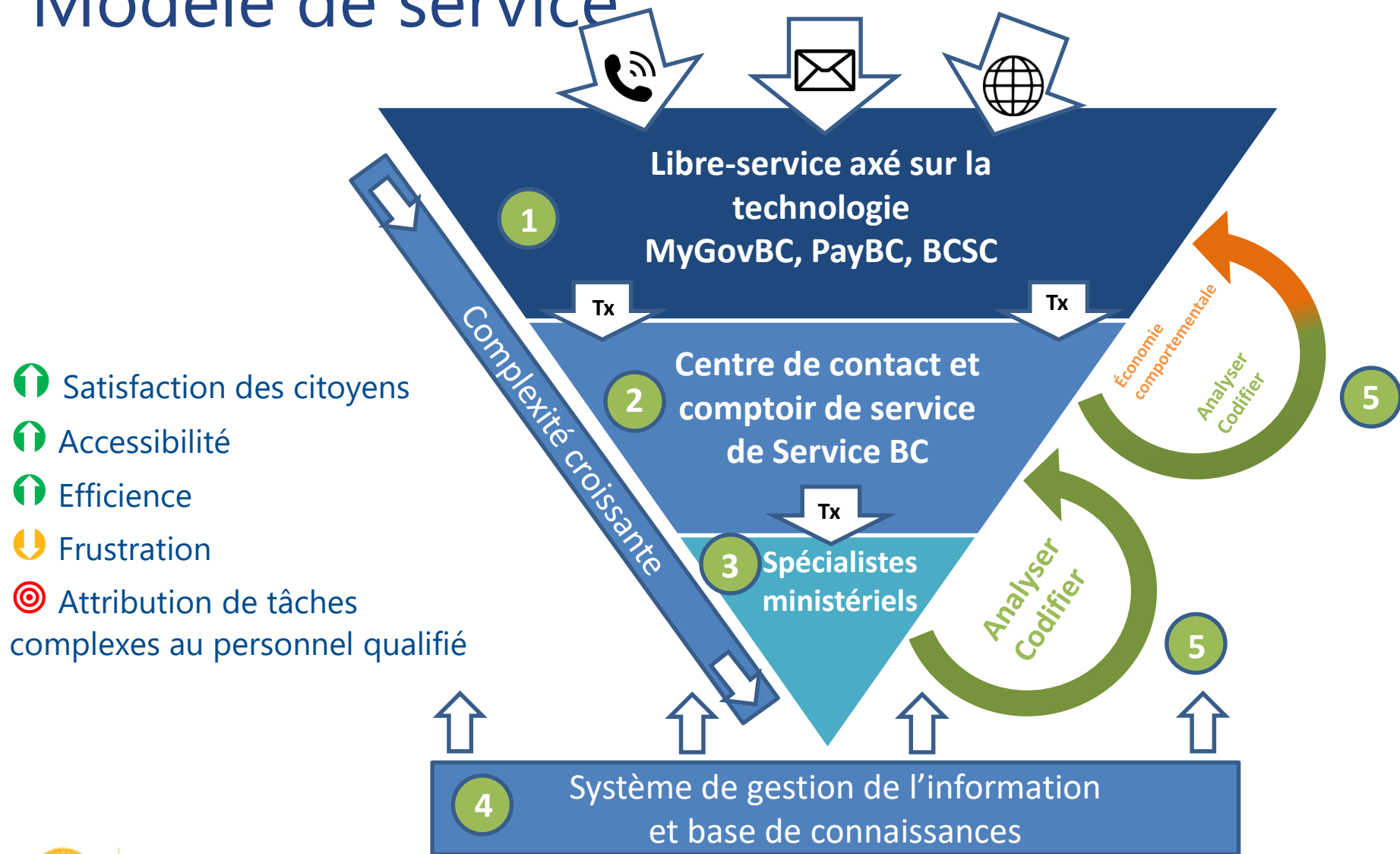
# Points saillants de l'entente

- Vision commune et principes directeurs du partenariat
- Vision stratégique de l'expansion des services
- Processus reproductible pour intégrer les ministères clients
- Approche fondée sur les résultats
- Modèle financier durable et prévisible
- Mesures de rendement axées sur les résultats et la responsabilisation
- Structure financière novatrice qui récompense le rendement
- Deux prolongations de contrat d'un an fondées sur le rendement
- Plateforme dynamique, moderne, résiliente et extensible

# Résultats stratégiques



# Modèle de service



# Facteurs d'expansion des services

Stratégie de croissance	Objectif/possibilité
Étendre les services aux partenaires existants.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Déterminer les possibilités de changement de modes de service avec les partenaires actuels de centre de contact.</li><li>▪ Explorer l'intégration de niveau 2 et les processus opérationnels liés aux services existants en centre de contact.</li><li>▪ Explorer les processus opérationnels en personne pour trouver des occasions de changement de modes de service.</li></ul>
Communiquer les nouveaux modes de service au gouvernement.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Créer des présentations et des démonstrations enregistrées pour expliquer les avantages de chaque mode de service.</li><li>▪ Créer un processus opérationnel pour évaluer le caractère adéquat de chaque mode de service.</li><li>▪ Approcher 65 centres de contact dans l'ensemble du gouvernement pour communiquer les nouveaux modes de service.</li></ul>
Tirer parti de la technologie et de l'innovation.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Explorer les capacités d'Oxycyon et déterminer les principaux moteurs d'expansion pour le gouvernement.</li><li>▪ Explorer les capacités des formulaires en ligne et déterminer les principaux moteurs d'expansion pour le gouvernement.</li><li>▪ Définir les coûts des nouvelles technologies et créer une stratégie d'expansion.</li></ul>
Poursuivre la création de services intégrés à valeur ajoutée.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mettre l'accent sur les initiatives d'amélioration continue pour accroître l'efficacité.</li><li>▪ S'associer au ministère de la Justice pour effectuer une démonstration de faisabilité concernant l'IA.</li></ul>
Poursuivre la consolidation	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Collaborer avec le gouvernement pour comprendre les possibilités actuelles et futures des centres de contact.</li><li>▪ Créer un pipeline d'intégration pour permettre aux multiples centres de contact de faire la transition ensemble.</li><li>▪ Faire le suivi du pipeline et des futurs partenaires pour améliorer les processus opérationnels et les modes de service.</li></ul>