



ServiceBC

20 février 2019

The Q, analyse de données et renseignements opérationnels – outils pour SBC

innovation



65 centres de services

1,3 million de transactions/année

290 employés

Plus de 200 familles de services

Depuis 1858

Besoins opérationnels

- Aperçus de nos réalisations et de ce que nous pouvons améliorer
- Expérience de service de qualité constante pour les citoyens et les entreprises
- Rapports en temps réel sur les niveaux et les normes de service
- Évaluation de l'incidence en temps réel des nouveaux services et des changements apportés aux processus de service
- Établissement exact des coûts selon le service pour appuyer la budgétisation et le recouvrement des coûts
- Efficacité accrue de la gestion, du perfectionnement et de l'établissement de l'horaire du personnel
- Gestion efficace des files d'attente

Exigences opérationnelles

(prise de décisions fondées sur des données)

- Collecte de données

- Par bureau, par secteur, par programme, par service, par canal, temps de service, modèles de flux de la clientèle

- Interprétation des données

- Analyse des données, tendances, perspectives et prévisions

- Présentation des données

- Visualisation des données – concepts rapides et faciles à communiquer au moyen de pavés et de tableaux de bord
 - Livraison en temps quasi réel
 - Trois niveaux d'établissement de rapports (gestionnaires de la prestation des services, directeurs et cadres)

- Renseignements opérationnels

- Cerner les tendances, prévoir les demandes de service, éclairer le recouvrement des coûts, cibler les priorités en matière de gestion de la qualité

Solution opérationnelle

- Évaluation des logiciels commerciaux pour répondre à nos besoins opérationnels :
 - Coût prohibitif – plus de 1,2 M\$
 - Personnalisation requise
- Le Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI) a fourni une nouvelle plateforme qui nous a permis d'utiliser Agile/DevOps pour concevoir un système répondant à nos besoins (code source ouvert)
- BCDevExchange a fourni un nouveau modèle d'approvisionnement qui a permis aux petites entreprises et aux entreprises locales de soumissionner pour le développement de petits projets.
- Nous avons construit l'application The Q pour moins de 200 000 \$.
- Les coûts permanents de maintenance de l'application sont semblables aux coûts de licence et de maintenance des logiciels commerciaux.

Évolution de The Q

Serve Citizen

[Feedback](#)[Minimize](#)

Ticket #: **A0**

Channel: **In Person**

Created At: **12:35:49 PM**

Comments:

Jane Doe

Begin ServiceReturn to QueueCitizen Left

Status	Category	Service	Quantity	Change Service
Active	MSP	Payment - MSP	<input type="text" value="1"/>	edit
Inactive	LCRB	Liquor Licence Renewal	1	make active

☐ Quick Txn

Default Priority

Add Next Service

☐ Inaccurate Time

Place on HoldFinish

Affichage numérique

Monday, January 7, 2019 12:40 p.m.



Currently waiting: 5

S'adapter à l'avenir

- Partenariat avec l'équipe de l'expérience numérique du gouvernement et BCDevExchange
 - Réservation d'examens
 - Affectations
- Suivi de la résolution des problèmes
- Capacité d'échanger avec d'autres ministères et organismes

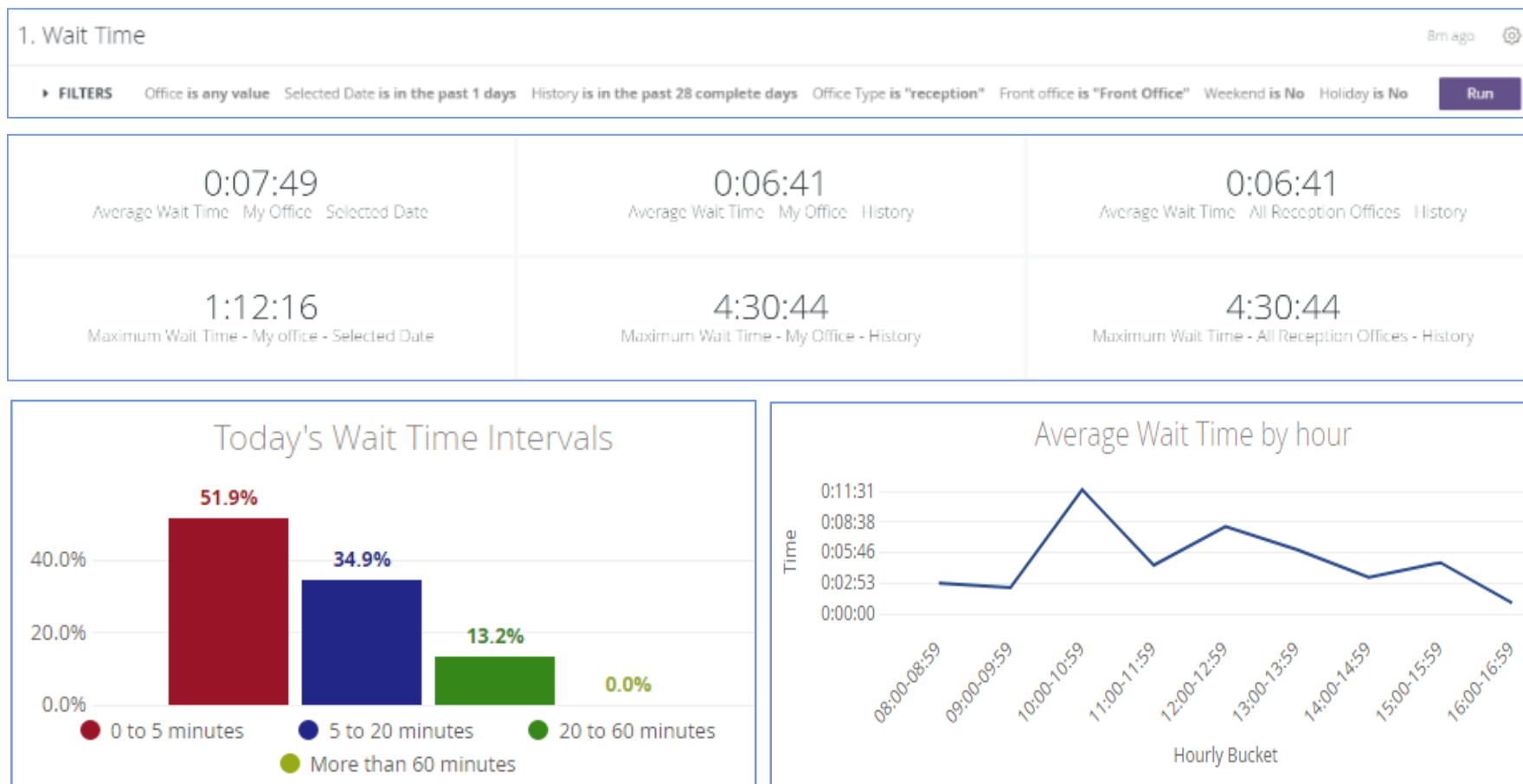
Tableaux de bord

- Gestionnaire de la prestation de services
 1. Temps d'attente
 2. Canal et programme
 3. Temps de service
 4. Temps consacré
 5. Modèle de flux de la clientèle
- Directeur
 1. Aperçu des secteurs de service
 2. Données détaillées sur les secteurs de service
 3. Aperçu des programmes
- Cadres
 1. Aperçu des cadres

<https://intranet.qa.gov.bc.ca/analytics/service-bc-ga>

Temps d'attente

Voici un aperçu d'un bureau en temps réel

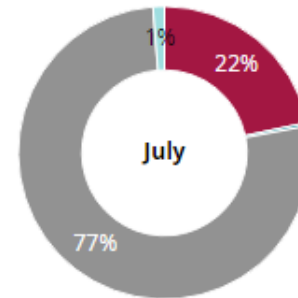


Canal et programme

Les demandes de service :

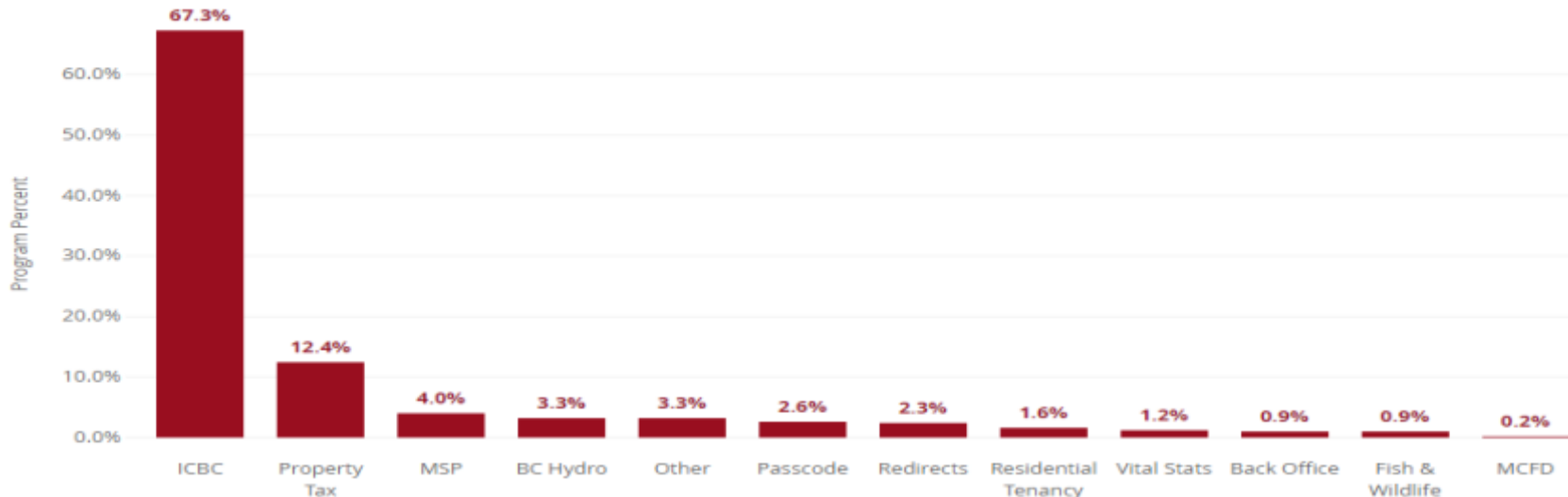
- passent par quel canal?
- concernent quel programme?

Visits by channel by month



back-office email-fax-mail in-person phone

Count by program by month



Aperçu des cadres

- Une seule vue de tous les programmes et bureaux que nous administrons
- Rapport sur les principaux paramètres opérationnels :
 - Temps d'attente
 - Canaux liés aux services et aux bureaux
 - Temps de transaction moyen
 - Secteurs auxquels le temps est consacré

0:07:43

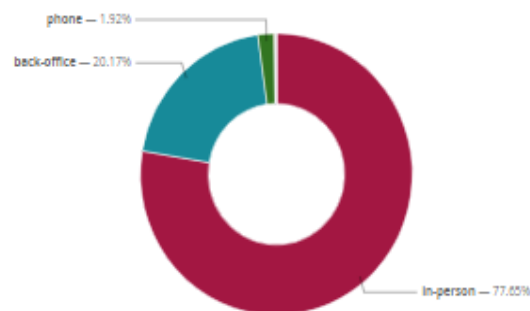
Average Wait Time - Selected Date

Reception Offices Only

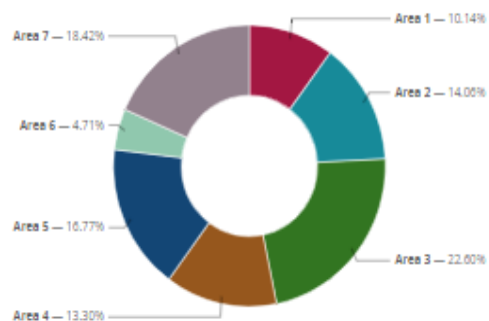
Time Spent on



Visits by Channel



Visits by Area

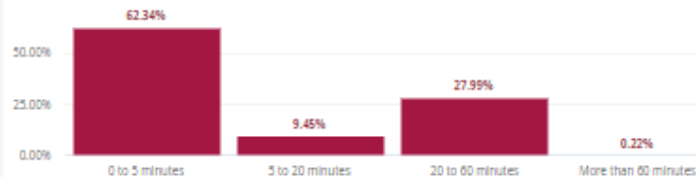


0:06:41

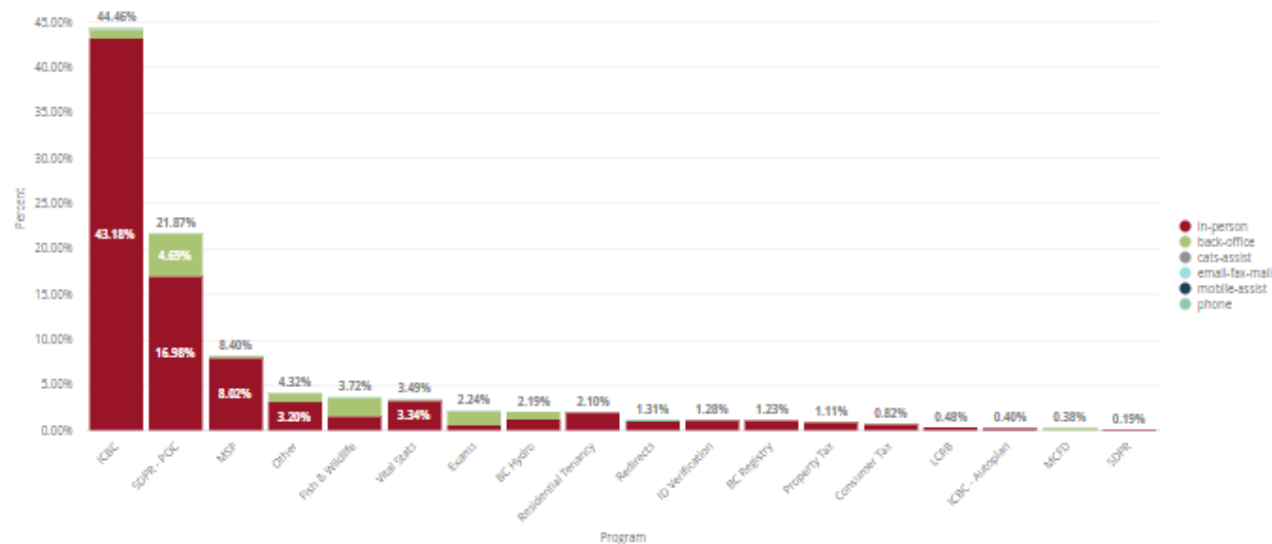
Average Wait Time - History

Reception Offices Only

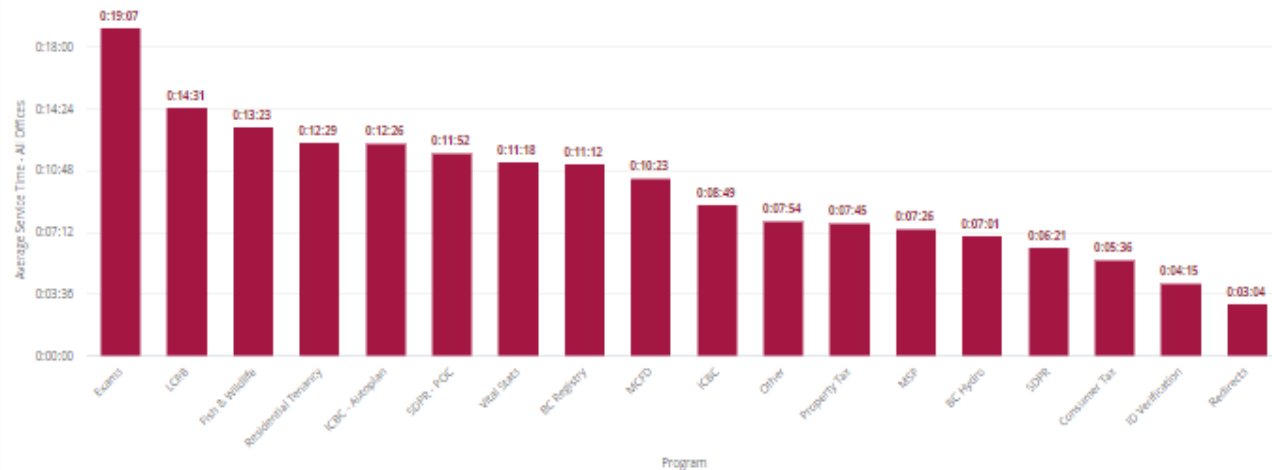
Visits waited - History



% of Time Spent on Front Office by Program by Channel



Average Service Time per transaction by Program



Rétroaction reçue...

Citoyens :

- Service personnalisé :
 - Se faire appeler par son nom
 - Fournir une estimation des temps d'attente
- Efficience et efficacité

Agents et gestionnaires :

- Perspectives des entreprises menant à une amélioration de ce qui suit :
 - Formation
 - Recouvrement des coûts – transparence
 - Affectation des ressources



innovation

Questions