

Gestion de la Relation Usager (GRU) comme levier de modernisation des territoires.



Description de l'offre

70% des usagers souhaitent une expérience fluide sur tous les canaux

Source: Enquête IDC EMEA's *European Industry Acceleration*, Avril 2021

Les attentes des usagers s'orientent désormais vers une simplicité des démarches, l'optimisation des temps de traitement, des réponses personnalisées et un point de contact multicanal.

Pour les collectivités, cela signifie :



Apporter de la valeur à leurs usagers



Gagner en efficacité face à la multiplicité et la diversité des demandes



Affiner la connaissance de leurs usagers et avoir une vision 360° de leurs attentes / besoins



Être agiles dans la mise en place de nouveaux usages et services



Respecter les budgets



Faciliter le travail des agents et les accompagner dans ces nouveaux usages

Dans ce contexte, une Gestion de la Relation Usager / Citoyen digitale s'inscrit comme un véritable levier de réussite dans la modernisation des territoires. Cette plateforme doit être évolutive, flexible, sécurisée et synchronisée avec votre système d'informations. Pour vous accompagner dans votre démarche, l'UGAP et ses titulaires des marchés d'Assistance à Maitrise d'Ouvrage Informatique (Capgemini/onepoint) et d'Assistance à Maitrise d'Œuvre Informatique - TMA (Atos/Open) vous proposent une offre modulaire, sur mesure, adaptée à votre besoin et votre organisation.

Notre offre permet de vous apporter une réponse complète depuis la feuille de route jusqu'à la mise en place de votre plateforme GRU et l'accompagnement de vos agents, en s'appuyant sur des solutions éprouvées.



Les objectifs de l'offre

Dessiner et configurer rapidement une plateforme GRU efficace, alignée avec les besoins des usagers, des agents et des collectivités pour :

- Concevoir rapidement une solution simplifiant la relation entre agents et usagers et facilitant la vie des agents
- Apporter de la valeur rapidement, par une approche modulaire et itérative pour traiter les spécificités de chaque demande
- Faciliter la montée en compétences et l'adhésion des équipes
- Respecter le budget



Comment vous accompagner

Une approche de bout-en-bout, Agile et itérative, dans un budget contraint, pour vous permettre de mettre rapidement en place une plateforme (open source ou progicielle) correspondant à vos besoins.

Notre démarche de transformation adaptée au contexte client est structurée en plusieurs étapes :

De l'Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage

...à l'Assistance à la Maîtrise d'Œuvre et à la TMA

1 Cadrage et feuille de route GRU

Poser des bases saines pour le projet, tant en terme d'objectifs, de faisabilité et de ROI

2 Spécification fonctionnelle

Définir les attendus sur les périmètres fonctionnels métier en s'appuyant au maximum sur les capacités des solutions GRU

3 Pilotage

Accompagner le bénéficiaire dans le pilotage du projet

4 Recette fonctionnelle

Structurer la recette fonctionnelle et accompagner le bénéficiaire dans son exécution

5 Conduite de changement

Définir la stratégie et réaliser toutes les actions nécessaires à la prise en main et l'utilisation en autonomie de la solution par le bénéficiaire

1 Cadrage technique

Recueillir les exigences techniques et de sécurité

2 Paramétrage de la solution

Paramétrer la solution pour l'adapter aux besoins

3 Intégration de la solution

Intégrer la solution et l'interfacer avec les autres briques du SI

4 Développements spécifiques

Développer les briques applicatives spécifiques aux besoins

5 Reprise des données

Reprendre les données existantes

6 Support technique à la recette

Prise en compte des éventuelles anomalies de non-conformité et déploiement de la version corrigée

7 Maintenance corrective et évolutive

Correction des dysfonctionnements en production, prise en compte des évolutions de la solution et des évolutions fonctionnelles



Pourquoi nous faire confiance ?

Nos équipes accompagnent déjà de nombreux acteurs du secteur public dans leur projets d'optimisation de la relation avec leurs usagers. Pour cela, nous nous appuyons sur un pôle de compétences dédié aux plateformes « Gestion Relation Usager » ainsi que sur des partenariats solides avec les éditeurs phares du marché.



Contact : Pii@ugap.fr

Capgemini

onepoint.
beyond the obvious

Atos

open
LET'S EXPLORE
YOUR DIGITAL WORLD

Solution
sélectionnée par

