

# GESTION DE LA RELATION

Gfi Public CRM, solution CRM multicanal pour les administrations

SOFTWARE



## LE CONTEXTE

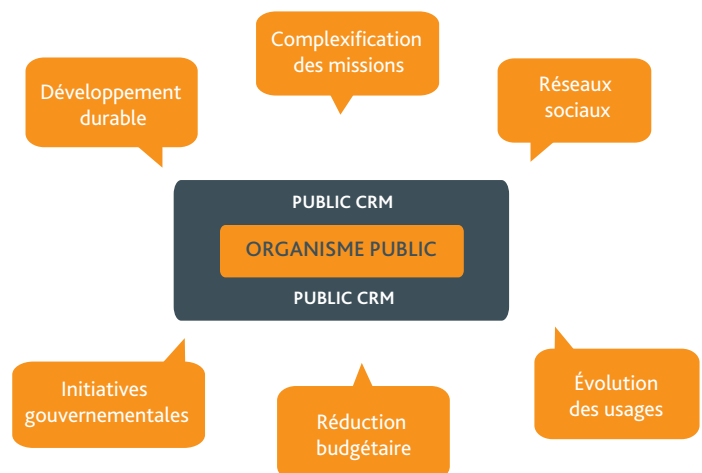
Portails, mobilité, e-procédures, réseaux sociaux... autant de nouveaux usages qui, s'ajoutant aux canaux traditionnels, redessinent la relation entre les administrations et leurs citoyens, usagers et partenaires. Confrontés à une évolution de leurs missions, les organismes publics doivent également faire face à des contraintes budgétaires croissantes les conduisant à repenser l'accueil et le traitement des demandes qui leur sont adressées. Ces nouveaux enjeux induisent autant une évolution des organisations que la nécessité de disposer d'un outillage moderne de traitement de la relation avec l'administration.

## L'OFFRE GFI

Gfi Public CRM est la solution intégrée de gestion de la relation avec les administrations. Elle place vos administrés, usagers et partenaires au cœur de votre organisation en optimisant le traitement de leurs demandes. Développée au cœur de Microsoft Dynamics CRM, Gfi Public CRM porte les différents référentiels métiers, la vision 360°, les processus des traitements et le reporting.

Les points forts de Gfi Public CRM :

- > Une chaîne de dématérialisation complète (formulaire web, application mobile, stockage de l'ensemble des pièces justificatives des citoyens)
- > Une optimisation et une centralisation de l'ensemble des interactions d'un organisme public avec des tiers
- > Une automatisation rendant le citoyen acteur de ses démarches, ce qui augmente sa satisfaction tout en réduisant les coûts de traitement pour l'organisme public



*Les enjeux de la relation aux tiers*



Votre contact : [marketing.software@gfi.fr](mailto:marketing.software@gfi.fr)

# GESTION DE LA RELATION

## LES FONCTIONNALITÉS

### Compte de tiers

- > Vision 360° de compte tiers
- > Formulaire de demande personnalisé et pré-rempli
- > Suivi en temps réel de l'avancement des demandes
- > Portail web et applications mobiles

### Référentiels

- > Création et administration des référentiels propres à l'organisme public, via paramétrage
- > Alimentation en masse ou automatique des référentiels

### Communication

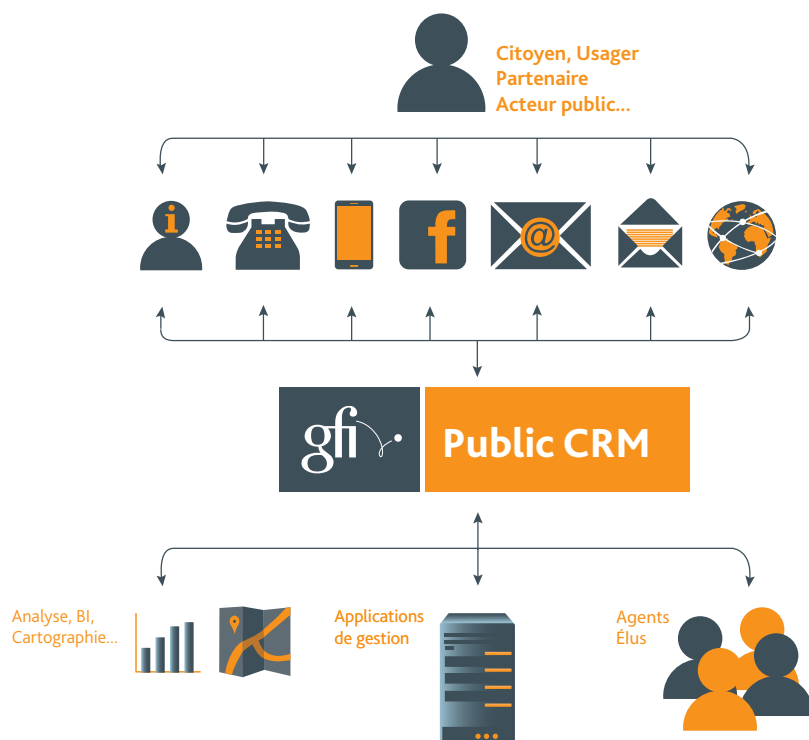
- > Campagne d'emailing ciblée avec mesure d'efficacité
- > Mail et/ou sms d'information d'avancement des dossiers
- > Courrier avec accusé de réception

### Gestion des processus et dématérialisation

- > Création et modification des processus de traitement des demandes, uniquement via paramétrage
- > Paramétrage de tous types de formulaires de demandes pour une intégration multicanal (web, mobilité connectée et/ou déconnectée, réseaux sociaux...)
- > Dossier des pièces justificatives en GED

### Décisionnel

- > Indicateur de pilotage du traitement des demandes
- > Analyse de l'efficacité de la politique publique



Gfi Public CRM, solution CRM multicanal pour les administrations