



Julie - 45 ans
Directrice ES
ES – Directrice



Fiche persona
à construire

Programmes
et services :



1

RECHERCHE ET
PRISE DE CONTACT

Recherche les différentes options

2

PROCESSUS DE DÉCISION

Se renseigne sur les services ou programmes et les bénéfices

3

RÉPONSE ET ACTION

Confirme le partenariat, devient client du GRADeS

4

UTILISATION

Le client continue à utiliser le service, souscrit à d'autres services ou programmes

5

RECOMMANDATION

Recommande le service ou programme à ses pairs

Reçoit un mail institutionnel (CPAM, ARS) ou participe à une réunion entre pairs

Cherche à rentrer en contact avec le GRADeS

Rencontre l'Animateur Territorial

Obtient les informations (services, programmes)

Candidate au programme ou déploie l'outil

Délègue à une équipe projet

S'assure de la formation des professionnels de l'établissement

Gère les problématiques techniques ou liées aux usages

Devient promoteur des services du GRADeS

CANAU

Relai par l'ARS Occitanie
Recommandations par le DSI de l'établissement (réseau professionnel des DSI)
Site internet

Appel téléphonique
Mail
RDV en présentiel à privilégier

Appel téléphonique
Mail

Mails, webinaires, vidéos de sensibilisation, supports pratiques, « Dites-nous tout »

Évènement organisé par l'établissement (participation du GRADeS) et/ou par le GRADeS (ex. TOP e-santé)
LinkedIn

ACTEURS GRADeS

Animation territoriale

AT et équipes offres

AT, équipes offres et Centre de services

AT, équipes offres et CDS (support technique)

Animation territoriale

INDICATEURS CLES

Quels KPIs pour mesurer l'efficacité sur cette étape ?

Visite sur le site internet (pages « Votre profil » et « Notre accompagnement »)
Appels et mails envoyés à l'AT du département

Opportunité renseigné dans le CRM

Nombre de comptes outils ouverts
Nombre de vue des vidéos cyber
Nombre d'affiches de sensibilisation et stickers cyber distribués

Nombres de participants (webinaires, formations)
Nombre de vues et téléchargement (replay, vidéos sensibilisation, supports pratiques)
Visite du site internet (espace utilisateur)

Participation du GRADeS aux événements des partenaires
Leur participation aux événements organisés par le GRADeS
Nombre de réaction sur nos post LinkedIn ciblés ES

REPONSES

Comment répond-on à ses préoccupations ?

Améliorer la visibilité de l'AT du département sur le site internet
Optimiser le parcours UX sur le site internet

Envoi d'un compte rendu post RDV (catalogue d'offres, présentation services) et proposition d'accompagnement (formation, catalogue d'offres, outils...)

Créations des comptes (par les équipes offres et/ou le CDS)

Mise à disposition des supports et des formations

Mise à disposition de kit de communication institutionnelle et offres portées

OPPORTUNITES

Comment améliorer son expérience client ?

Envoyer des mails de sensibilisation et promotion
Donner les clés à l'ARS Occitanie pour relayer nos campagnes de communication

Mettre en avant les bénéfices du Portail PASS
S'identifier comme l'opérateur de l'ARS Occitanie

Si l'établissement dépend d'un groupe : développer le lien avec le groupe
Mettre à jour les informations détaillées concernant nos offres sur le site internet

Adapter les supports pratiques et le contenu des webinaires aux besoins métiers

Améliorer la visibilité des ressources des kits de communication
Anticiper les événements organisés par les établissements pour assurer notre participation