

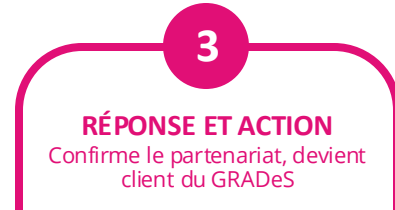
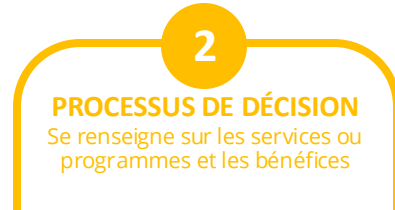


Pascale - 45 ans
Directrice ESMS PH
ESMS – Directrice



Fiche persona à construire

Programmes et services :



CANAUX

Relai par mail de l'ARS Occitanie
Mail de démarchage de l'animation territoriale

Appel téléphonique
Rendez-vous présentiel à privilégier mais visio possible
Catalogue d'offres ESSMS PH

Appel, mail ou visioconférence avec l'AT du département et/ou avec l'équipe offre

Mail, appel
Webinaire ou formation en présentiel
Site internet (espace utilisateur)

Evènements organisés par le GRADeS
Appel téléphonique, visio

ACTEURS GRADeS

Animateur territorial

Animateur territorial

Animateur territorial et équipe offres et programme
Centre de services

Equipe offres et programme accompagnée de l'AT
CDS (support technique)

AT + équipe offres et programmes

INDICATEURS CLES

Quels KPIs pour mesurer l'efficacité sur cette étape ?

Appel téléphonique ou mail envoyé à l'AT du département

Opportunité renseignée dans le CRM

Projet en cours dans le CRM
Nombre de comptes créés
Bon de commande du programme signé

Inscription aux webinaires et formations
Téléchargements et vues des tutoriels

Intègre de réseau des ambassadeurs
Participe à des témoignages ou intervient lors d'évènements (ex : TOP e-santé, Handi 4)

REPONSES

Comment répond-on à ses préoccupations ?

Envoyer un mail clair et vulgarisé pour présenter le GRADeS
Appel téléphonique qui suit la réponse

Mettre à disposition les informations concernant les services numériques (webinaire, documents) et l'accompagnement à la cyber

Accompagnement par l'AT et/ou équipe offre pour les démarches de candidature ou déploiement de l'outil avec création des comptes

Responsable du projet de l'établissement remonte l'information à la Direction

Mise à disposition de supports de communication pour promouvoir les services à leurs pairs

OPPORTUNITES

Comment améliorer son expérience client ?

Favoriser les mails de démarchage à valeur ajoutée pour l'interlocuteur : information, sensibilisation

Identifier l'AT du département comme interlocuteur privilégié
Vulgariser et simplifier les informations pour les rendre compréhensibles

AT garde le lien et redirige vers les services concernés si besoin
Améliorer le parcours UX de la création de compte et les messages automatiques associés

S'assurer de la montée en compétence via les webinaires et formations présentielles
Proposer un suivi des usages dans son établissement (Vision)

Elaborer une stratégie de diffusion pour que ça arrive auprès de leurs pairs
ESSMS en zone rurale : communication via Facebook