

FICHE MÉMO POST DÉPLOIEMENT



En phase test, ou après le déploiement de l'offre de service, il peut être utile de récolter les avis des utilisateurs afin de rester au plus près de leur demande et d'adapter l'offre de service à leur utilisation



Seul / A deux / En groupe



Variable selon les pratiques
utilisées



Microsoft Office, fiches outils
mentionnées dans « Consignes »

Objectifs

- Conserver une offre de service performante
- Adapter l'offre de service à l'utilisateur
- Mettre à jour l'offre de service en fonction des évolutions législatives
- Comprendre les retours et les attentes des utilisateurs

Consignes

Il s'agit là d'un recensement de bonnes pratiques dans lesquelles piocher :

- Créer une enquête de satisfaction (voir fiche outil « Enquête de satisfaction ») à envoyer à tous les utilisateurs et utiliser leur retours et suggestions pour permettre l'évolution de l'offre de service
- Créer un contact (mail spécifique...) pour faciliter le retour de l'utilisateur
- Mettre en place un retour d'expérience auprès des cotisants par la voie de la téléphonie en se rapprochant de la fonction Relation de service et/ou Innovation
- Utiliser la veille juridique pour conserver un outil à jour
- Mesurer le taux d'utilisation dans le cas de la mise en place d'un nouvel outil (nombre de connexions/de demandes...)
- Organiser un retour des services en interne sur l'offre de service mise en place
- Laisser de côté les fonctionnalités non utilisées et développer l'ergonomie et l'accessibilité des fonctions les plus utilisées

Modèles / exemples

Modèle d'une possibilité d'image qui permet à l'utilisateur de prendre contact et de donner son retour d'expérience :



Astuces

Cette démarche permet une mise à jour et une évolution perpétuelle de l'offre de service qui pourra ainsi être adaptée et perdurer dans le temps