

# Club Utilisateurs du 31/05/2018

## Bienvenue

- 9h00-9h30 : Accueil autour d'un café
- 9h30-10h45 : **Griotte & Syrah Informatique**
- Les **faits marquants** depuis le dernier club du 20/10/2016
  - Griotte **V2** : diffusion et fonctionnalités
  - **Griotte Mobility**
  - Le **RGPD**, Griotte et vous
  - Questions Réponses
- 10h45-11h00 : Pause
- 11h00-12h00 : **Animer votre écosystème avec Griotte Community** : *la plateforme collaborative et sociale pour vos adhérents, mandataires et partenaires en partenariat avec Visiativ*
- 12h00-14h00 : Déjeuner offert par Syrah Informatique
- 14h00-15h45 : **Ateliers fonctionnels / métiers**
- **La Communication par emailing et SMS** : par Florence HAMITRI, Passionnemots
  - **Présentation et animation autour de Griotte Experience, la plateforme des utilisateurs de Griotte**, par l'équipe de Syrah Informatique
- 15h45-16h00 : Pause
- 16h00-16h30 : **Bilan et conclusion** du Club Utilisateurs 2018
- 16h30 : Fin

- **Le RGPD**
- **2 intervenants experts**
- **21 participants représentant 13 organisations**
- **8 collaborateurs de Syrah Informatique**

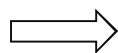
# Au fait Griotte, c'est quoi ?

- **Gestion des personnes morales et physiques de votre environnement**
- **Gestion des adhésions et des cotisations**
- **Gestion des mandats**
- **Gestion des instances de vos organisations**
- **Gestion des abonnements**
- **Gestion de vos contacts (relations): consultations, prospection et fidélisation, réunions**
- **Gestion de vos mailings, emailing et SMS**
- **Gestion des centres d'intérêts et réseaux sociaux**

# Les fonctionnalités → Mes métiers

- Gestion des personnes morales et physiques de votre environnement → **Influer**
- Gestion des adhésions et des cotisations
- Gestion des mandats → **Influer**
- Gestion des instances de vos organisations
- Gestion des abonnements → **Influer et Informer**
- Gestion de vos contacts (relations):
  - Consultations → **Conseiller,**
  - Prospection et fidélisation, réunions → **Animer**
- Gestion de vos mailings, emailing et SMS → **Influer et Informer**
- Gestion des centres d'intérêts et réseaux sociaux  
→ **Influer et Informer**

- **Echanger entre pairs et avec l'équipe Syrah autour de missions communes**
- **Questionner ses modes de fonctionnement**
- **Partager des bonnes pratiques et l'expérience entre utilisateurs avec l'appui d'experts et de l'équipe Syrah**
- **Enrichir vos savoir faire métier /Griotte**
- **Créer du lien**
- **Rencontrer notre équipe**
- **Accompagner nos utilisateurs**



**Un lieu d'expression dans le cadre de conférences plénières et d'ateliers.**

- **Création le 21 décembre 2001**
- **10 collaborateurs, 730 K€ de CA en 2017 (+30%)**
- **Leader national des logiciels métiers et GRC pour les organisations patronales**

- **Au 31/05/2018, 162 organisations clientes regroupant 1700 utilisateurs**
- **Principaux réseaux :**
  - **83 MEDEF Territoriaux ou régionaux**
  - **40 chambres syndicales territoriales de l'UIMM**
  - **13 unions territoriales de la CGPME**
  - **7 organisations patronales artisanales (CAPEB, CNCT)**
  - **12 autres organisations patronales (autres réseaux ou organisations nationales)**
  - **7 associations ou organisations non patronales**



# Les faits marquants depuis octobre 2016

- 27 nouveaux clients Griotte ...
- C'est gratuit, c'est pratique et cela tient dans la poche...
- De nouveaux serveurs pour nos clients hébergés ...
- Renforcement de l'assistance ...
- La V1.17 avant
- ... la V2



- **15 Medef (dans le cadre du partenariat signé le 25/05/2016) :**  
**Lille-Métropole, Flandre-Audomarois, Douaisis, Grand-Est, Lot, Ain, Aude, Loiret, Centre, Marne, Drôme-Ardèche, Corse, Rouen Métropole Normandie, Charente, Haute-Loire**
- **6 CAPEB des Pays de la Loire**
- **2 Uimm : Limousin, Charente**
- **Cpme Lot, CCIR PACA, SynergiH, CNCT**

- Sur simple demande auprès de [direction@syrah.fr](mailto:direction@syrah.fr) du représentant légal de votre structure, pour obtention d'un avenant à votre contrat Griotte et création de votre base de données en ligne
- Web App disponible ensuite via une icone de votre smartphone ou tablette, <https://griotte.everycontact.fr> avec vos identifiants Griotte
- Ensemble des contacts (PM et PP) de Griotte, disposant de coordonnées

[Retour présentation](#)

# De nouveaux serveurs pour nos clients hébergés

- Disponibles depuis mars 2018
- Serveurs aux dernières normes de sécurité sis à Marseille (Interxion)
- Performances grandement améliorées (CPU, DD, RAM, SQL)
- Tous sites en protocole https
- Nouveaux serveurs d'envoi d'emails (SMTP) : opérateur Send In Blue

[Retour présentation](#)

- 🍷 **Arrivée de Julien MARTINEZ en avril 2017**
- 🍷 **Arrivée de René UZIO en février 2018**
- 🍷 **Structuration de l'assistance à 2 niveaux**
- 🍷 **Présentation ce soir en conclusion de la journée des modalités complète d'accompagnement des utilisateurs**

[Retour présentation](#)

- **Gestion des droits et profils utilisateurs (Administration)**
- **QR Code**
- **Nouveaux découpages régions**
- **Questionnaire en ligne**
- **Assistants en cc des emailings**
- **Diverses corrections de débogages**
- **Liens pimsa.fr (réseau MEDEF)**

[Retour présentation](#)

- **V2 Beta équipant depuis 2<sup>o</sup> semestre 2017 plusieurs clients (Capeb, Medef Grand-Lille, UNEA, UIMM Lyon France)**
- **V2.1 en cours de diffusion à l'ensemble de nos clients (mai-juin 2018)**
- **4 versions V2.2 à V2.5 prévues entre novembre 2018 et mars 2020**



- **V2 : améliorations techniques (MVC), ergonomiques et fonctionnelles**
- <https://trainingv2.griotte.biz>
- **Partenariat en cours avec un éditeur de taille plus importante**
- [Fonctionnalités nouvelles prévues](#)

- **Passage de l'ensemble des pages sous le nouveau design**
- **Emailings**
- **Calendrier iCal**
- **API Outlook**
- **Paiement en ligne**
- **Convertisseur de cartes de visites**
- **Dématérialisation des cotisations et factures**

**Ce qu'il faut retenir de notre journée ...**

## Comment nous accompagnons les utilisateurs au quotidien

**L'information – Pascal LACOMBE**

**L'assistance – Julien MARTINEZ**

**La formation – Bouameur MAHI**

**Griotte Experience – Margaux LACOMBE**

# L'information

## Pascal LACOMBE

Syrah  
informatique

**Newsletter Griotte de Syrah Informatique  
n°4 09/16**

**A la une !**

 Grande enquête Evolutions Griotte !  
Vous souhaitez être acteur des évolutions de votre application Griotte. Nous souhaitons que Griotte évolue en permanence avec vos besoins. Participez à notre grande enquête « Evolutions Griotte » !  
[Lire la suite](#)

 Club Utilisateurs 2016 – Marseille – 20/10/2016  
Vous souhaitez enrichir et partager votre expérience métier, rencontrer d'autres utilisateurs Griotte... le Club Utilisateurs Griotte 2016 est fait pour vous !  
[Lire la suite](#)

 Représentativité patronale : à votre tableau de bord !  
Suite la loi Travail du 8 août 2016 et à un arrêté d'application du 13 juillet 2016, les critères de représentativité et de mesure d'audience ont été modifiés. Dans Griotte, un tableau de bord vous permet d'éditer et exporter la liste de vos adhérents 2015 avec les informations nécessaires...  
[Lire la suite](#)

 Ils nous ont rejoints !  
Pour mieux vous accompagner au quotidien, quatre nouveaux collaborateurs ont fait leur entrée dans

- Envoyée à TOUS LES UTILISATEURS
- Une information directe sur les nouveautés Griotte
- Une meilleure connaissance de l'ensemble des fonctionnalités de Griotte
- Des trucs et astuces pour améliorer votre utilisation de Griotte
- Trimestrielle



- 🍷 **Retrouver l'ensemble de nos actualités :** métier, fonctionnalités Griotte, trucs et astuces, vie de l'entreprise...
- 🍷 **S'informer sur les nouveautés Griotte et les Services associés**
- 🍷 **Accéder à la télémaintenance**
- 🍷 **Retrouver nos références**
- 🍷 **Pages les plus consultées :** présentation de Syrah, actualités, article sur la représentativité, références et téléassistance

The screenshot shows the Syrah.fr website interface. At the top, there is a navigation bar with the Syrah logo and menu items: Actualités, Griotte, Bouquet de services Griotte, Formation, Références, Utilisateurs, and Qui sommes-nous?. Below the navigation bar is a large banner for Griotte, stating it is the reference application for professional organizations, developed by Syrah Informatique since 2001. The main content area features a grid of service categories: Animer (Réunions, événements), Informer (Communication, newsletter, SMS, emailing, intranet, réseaux sociaux), Conseiller (Consultations et services rendus), Influencer (Environnement institutionnel et mandats), and Gérer (Adhésions, prospections, cotisations). Below this is an 'ACTUALITÉS' section with three news items: 'Grande enquête Evolutions Griotte!', 'Club Utilisateurs 2016 - Marseille - 20/10/2016', and 'Représentativité patronale : à votre tableau de bord!'. The footer contains contact information and a slogan: 'Créé par Nous pour Vous, avec Passion | Voyelle, votre partenaire en stratégie Internet'.



## ● NL 1 – 06/07/2015

- Taux d'ouverture : 33,65%
- Trafic site syrah.fr : 148 visites / 127 utilisateurs
- Articles les plus consultés : Représentativité, Club, Nouveaux clients

## ● NL 2 – 05/11/2015

- Taux d'ouverture : 31,56%
- Trafic site syrah.fr : 191 visites / 171 utilisateurs
- Articles les plus consultés : Représentativité, Forum, Retour Club

[Retour présentation](#)

## ● NL 3 – 08/03/2016

- Taux d'ouverture : 31,55%
- Trafic site syrah.fr : 88 visites / 83 utilisateurs
- Articles (pages) les plus consultés : Projets 2016, Qui sommes nous ? Présentation Griotte

## ● NL 4 – 13/09/2016

- Taux d'ouverture : 33,15%
- Trafic site syrah.fr : 160 visites / 141 utilisateurs
- Articles les plus consultés : Nouveaux collaborateurs, Représentativité/Club, Enquête



# L'assistance

## Julien MARTINEZ

Mise en place d'un support composé de 3 personnes :

**1 Hotliner** : Julien Martinez

Son rôle :

- La prise de symptômes et le contexte du bug
- l'accompagnement à l'utilisation de Griotte (Pour un contact maximum de 10 minutes, au-delà c'est de la formation, on sort du contexte d'assistance)
- La prise en compte des demandes d'évolutions et informations techniques diverses (nouvelles versions, monitoring des e-mailings, etc).

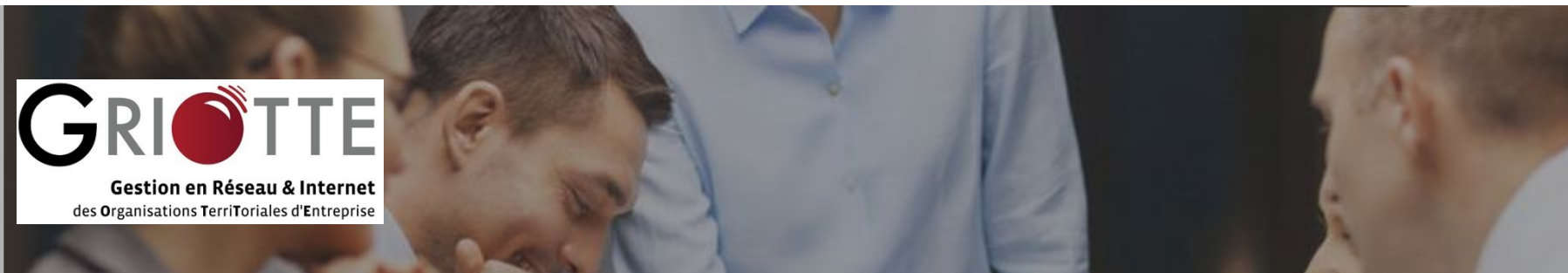
## **2 Développeurs / Data Managers : Jean-Michel Eymin et René Uzio**

### Leurs rôles :

- Correction des bugs
- Data management
- Prise en charge des évolutions en dessous de 5 jours de charges.

## Les BUG bloquants sont corrigés sans priorisation ni arbitrage

- Les datas management sont pris en charge après arbitrage
- Pour les bugs non bloquants et les petites demandes d'évolutions, un arbitrage et priorisation sont effectués tous les mois : avec un rythme de livraison tous 2 mois
- Pour les demandes d'évolution supérieures à 5 jours : priorisation et arbitrage tous les mois viendront alimenter la montée de version de griotte

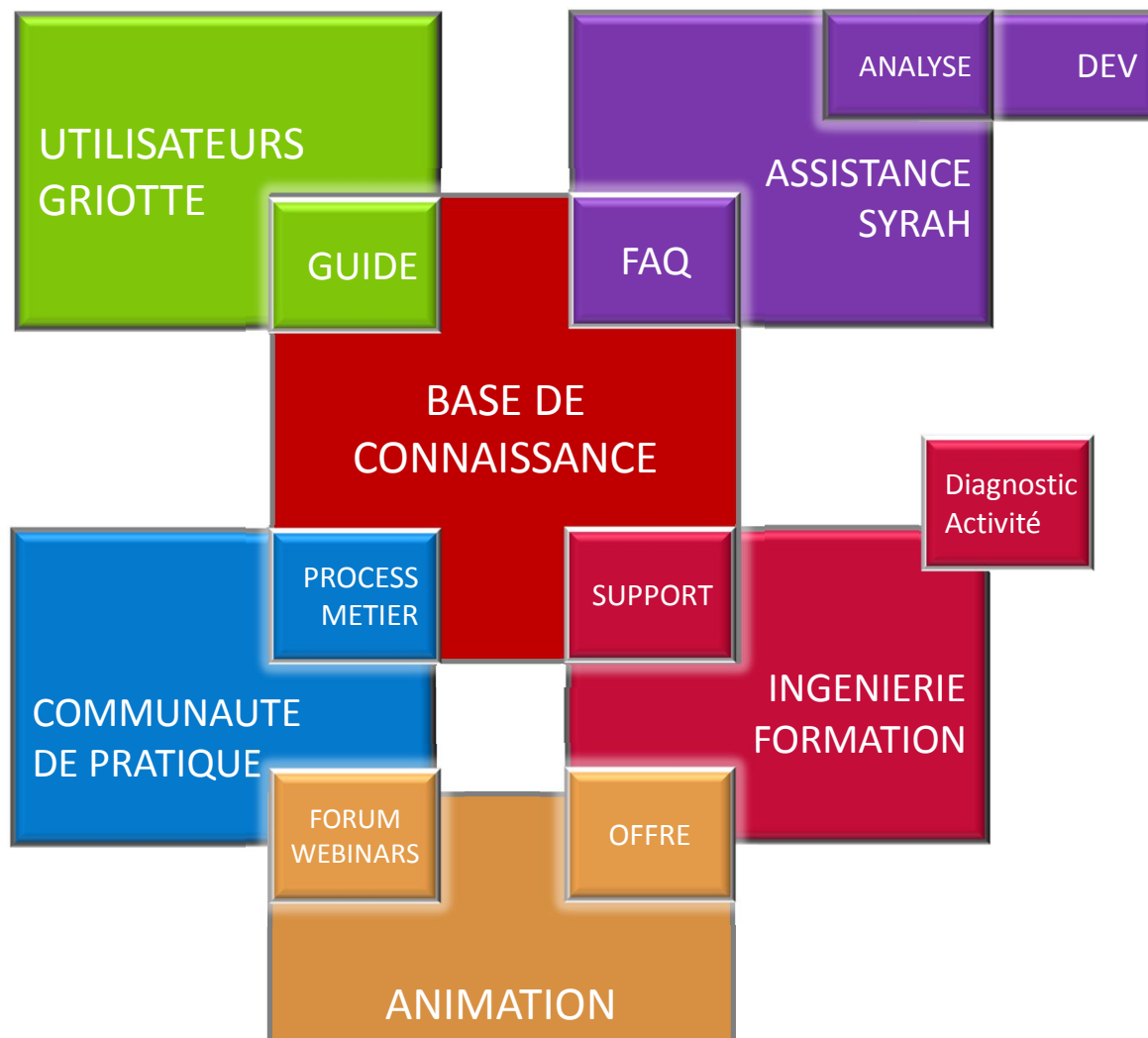


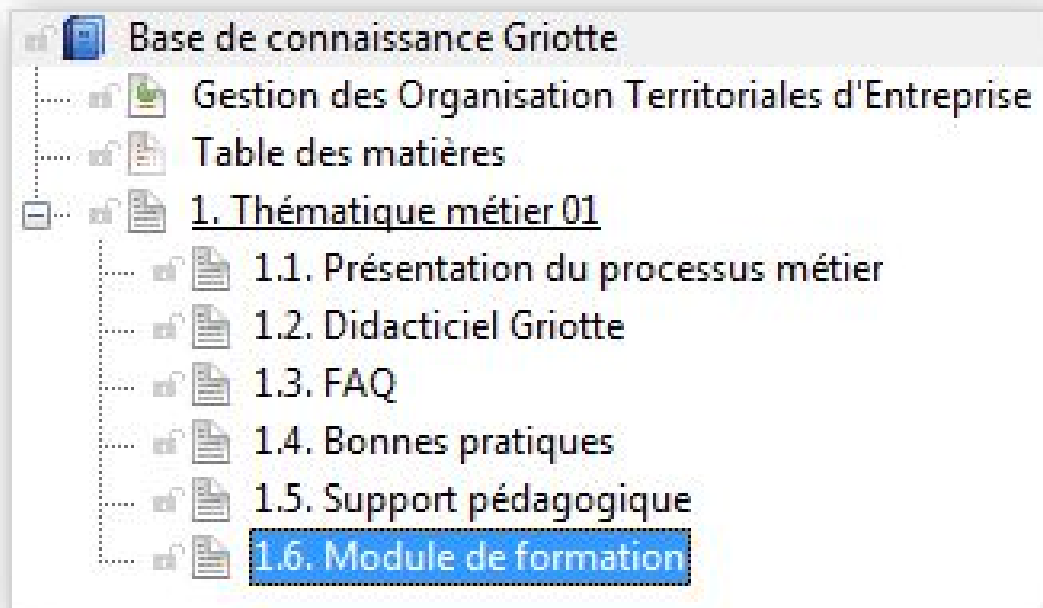
**Comment  
nous accompagnons  
les utilisateurs au Quotidien ?**

**Le volet Formation**  
**Bouameur MAHI**

# Comment nous accompagnons les utilisateurs Griotte au Quotidien ?

- **UNE FORMATION THEMATIQUE adaptée à vos besoins : Etre proche de vos préoccupations**
  - Une nouvelle approche pédagogique centrée sur l'appropriation de l'outil, ses fonctionnalités transverse et vos processus métier.
  - Un scénario pédagogique adapté à vos besoins et spécificités.
- **CAPITALISER, COLLABORER AUTOUR DE LA COMMUNAUTE DE PRATIQUE GRIOTTE : Accumuler le savoir et valoriser la base de connaissance**
  - Forum et Webinaires pour Animer, Echanger, Interagir et Comprendre.
- **UNE DOCUMENTATION PEDAGOGIQUE ENRICHIE : Une base de connaissance mutualisée.**
  - Rénovation des supports utilisateurs pour une meilleur compréhension des fonctionnalités Griotte : Didacticiel thématique + Mutualisation des pratiques et des usages







# **Griotte Experience**

## **Margaux LACOMBE**

# **Griotte Experience, une plateforme d'échange des problématiques sur Griotte**



# Qu'est ce que Griotte Experience

- **Lieu de ressources**
- **Lieu d'échanges et de bonnes pratiques**
- **FAQ**

## Griotte Experience, une plateforme d'échange des problématiques sur Griotte



## **Club Utilisateurs du 31/05/2018**

**Merci de votre participation**

**Suivez nous dans nos newsletters et sur  
syrah.fr**

**Rdv « virtuel » sur Griotte Experience tout au  
long de l'année ...**

**Et à l'année prochaine pour le 5<sup>ème</sup> club !**