

# Services de développement durable FreeBalance

Une réforme de la GFP rentable et durable

Bath, Royaume-Uni

S'assurer que les investissements d'un pays dans la gestion des finances publiques (GFP) sont durables est au cœur du mandat de FreeBalance, qui vise à améliorer le bien-être des citoyens et à lutter contre la corruption.

FreeBalance s'engage à maximiser la valeur dérivée par les clients afin de promouvoir une réforme rentable et durable de la gestion des finances publiques.

Les services de durabilité proposés par FreeBalance garantissent que les logiciels utilisés au sein du gouvernement peuvent être gérés par la fonction publique sans qu'il soit nécessaire de faire appel à des consultants externes. Ces services comprennent la formation, les mises à jour et la résolution des problèmes.



## Renforcement des capacités

Le programme va au-delà de la formation aux logiciels et comprend :

- Formation technique en informatique
- Formation adaptable
- Services de conseil
- Apprentissage en ligne



## Renforcement des capacités

Ces services sont conçus pour réduire la dépendance à l'égard des consultants :

- Service d'assistance sur place
- Mentorat sur place
- Administration sur place
- Équipes SWAT



## Maintenance des produits

Prend en charge les nouvelles versions et correctifs, y compris :

- Amélioration de la qualité
- Mises à jour des produits
- Développement d'applications communes



## Soutien à la solution

Comprend :

- Gestion des cas
- Accords de niveau de service
- Base de connaissances
- Mesures de la clientèle



## Renforcement des capacités

Les services de renforcement des capacités de FreeBalance vont au-delà de la formation aux logiciels et comprennent :

### **Formation technique en informatique**

Formation technique sur les systèmes de technologie de l'information couvrant les ordinateurs, les réseaux et les logiciels intermédiaires, les réseaux et les logiciels intermédiaires.

### **Formation adaptable**

Des programmes de formation sur mesure qui peuvent être personnalisés et adaptés au contexte local. Les programmes de formation personnalisés et adaptés au contexte local couvrent les procédures gouvernementales, les meilleures pratiques et le logiciel GRP, le tout dans le cadre d'un plan de formation formel.

### **Services de conseil**

Analyse de la capacité de croissance, des changements de logiciels et de procédures, et des besoins de formation.

### **Apprentissage en ligne**

Fonctionnalité d'apprentissage en ligne pour aider à la formation du nouveau personnel.



## Renforcement des capacités

Les services de renforcement des capacités fournissent une assistance temporaire sur site par FreeBalance. Ces services sont conçus pour réduire la dépendance à l'égard des consultants :

### **Service d'assistance sur place**

Un service d'assistance sur site comprenant du personnel local de FreeBalance pour répondre aux questions et examiner les problèmes. Le service d'assistance est mis en place avec l'aide de FreeBalance et migre pour être entièrement autogéré par le gouvernement.

### **Mentorat sur place**

Le mentorat sur place par l'équipe de FreeBalance complète le renforcement des capacités par des conseils pratiques au cours des étapes de mise en œuvre.

### **Administration sur place**

L'administration sur site est assurée par le personnel local de FreeBalance. FreeBalance embauche et forme du personnel local pour assurer l'assistance administrative, le renforcement des capacités, l'articulation des améliorations et l'escalade des problèmes.

### **Équipes SWAT**

Des équipes d'intervention sont créées en cas de besoin. La direction de FreeBalance forme une équipe, comprenant des cadres de toute l'entreprise, pour traiter le problème en question. Les équipes SWAT reçoivent la plus haute priorité.



## Maintenance des produits

Les services de maintenance des produits offrent une assistance pour les nouvelles versions et les corrections, notamment :

### **Amélioration de la qualité**

Les clients peuvent contribuer au développement d'améliorations afin de garantir que leurs besoins spécifiques sont satisfaits.

### **Mises à jour des produits**

Les mises à jour des produits sont incluses dans les frais d'assistance et de maintenance des produits. Des correctifs sont fournis en cas d'urgence et des correctifs logiciels sont fournis pour les problèmes mineurs. La feuille de route du produit est partagée avec les clients, indiquant les versions mineures et majeures du produit après la réunion du Comité de pilotage international de FreeBalance.

### **Développement d'applications communes**

Les services de développement d'applications conjointes sont fournis aux clients afin de permettre une conception plus efficace des produits.



## Soutien à la solution

L'assistance à la solution comprend

### **Gestion des cas**

Des outils de gestion des cas en ligne sont mis à la disposition des clients pour enregistrer les améliorations, les défauts, les problèmes de données, les demandes de service et de vente.

### **Accords de niveau de service**

Les définitions de priorité et de gravité sont utilisées pour soutenir les accords de niveau de service (SLA). Les cas sont gérés par l'assistance locale ou transmis aux centres d'assistance régionaux.

### **Base de connaissances**

Une base de connaissances complète est fournie via le portail client FreeBalance pour permettre aux clients de se servir eux-mêmes et d'accéder à une bibliothèque d'informations afin de mieux tirer parti des solutions et des bonnes pratiques.

### **Mesures de la clientèle**

Les indicateurs de satisfaction des clients sont fournis pour les cas et les tableaux de bord de satisfaction des clients et sont utilisés pour optimiser l'assistance.

FreeBalance est une organisation dont l'objectif est d'améliorer le bien-être des citoyens dans le monde entier.

Lac Victoria, Ouganda

## FreeBalance Overview

Nous croyons profondément que nos produits aident à apporter le pouvoir d'un gouvernement ouvert aux citoyens et aux décideurs du monde entier.

Une expérience de près de 40 ans et des opérations dans plus de 25 pays, FreeBalance possède une expérience inégalée dans la réforme des finances publiques et est une société spécialisée dans les relations entre les entreprises et les gouvernements (B2G).

**FreeBalance est un fier signataire du Pacte mondial des Nations unies.**



39  
ans



25+  
pays



\$425bn  
budgets



580k  
fonctionnaires



890m  
citoyens

## Contacter FreeBalance

[info@freebalance.com](mailto:info@freebalance.com)  
[www.freebalance.com](http://www.freebalance.com)