



webgfc

L'outil de gestion des courriers et des flux citoyens

Le receuil et le traitement des demandes entre administrés et administrations deviennent aujourd'hui des enjeux majeurs dans les processus de gestion et de communication des structures publiques.

La version 4 de webgfc se positionne résolument comme un outil métier de dernière génération, à même de relever ce nouveau défi.



Les fonctionnalités de webgfc

- Gestion centralisée des demandes d'origines variées (courriers papiers, boîtes mails, applications tierces, appels téléphoniques...)
- Traitements des demandes à travers des circuits pré-paramétrés
- Apposition de méta-données paramétrables intégrées aux circuits d'instruction
- Prise en compte des délais de traitement réglementaires (SVE) et des délégations
- Production de réponses-types sur la base de modèles par types de documents/échanges numériques
- Connecteurs natifs avec des logiciels de dématérialisation (signature électronique, archivage électronique, notification par SMS...)
- Gestion des droits (utilisateurs par bureaux, droits et rôles des typologies de documents)
- Sélections et recherches établies par filtres à critères combinables
- Architecture et administration multi-collectivités permettant l'exploitation mutualisée
- Couplages annuaires centralisés supportés
- Génération d'alertes électroniques lors des traitements statistiques fondés sur un filtrage préalable par critères combinés



À l'heure où de nombreux outils "front end" (portails, sites web) comme back-office (traitement de courriers et de téléprocédures) ont montré à la fois leur efficience comme leurs limites, il appartient aux éditeurs de concevoir des solutions applicatives à la fois largement interopérables avec l'existant mais également compatibles avec les nouveaux outils traitant de la citoyenneté numérique émergeante (mobilité, identité numérique, initiatives de l'état comme des acteurs de la dématérialisation des processus administratifs). Webgfc est un outil gestionnaire et communiquant à même de centraliser, rationaliser et simplifier ces processus internes.

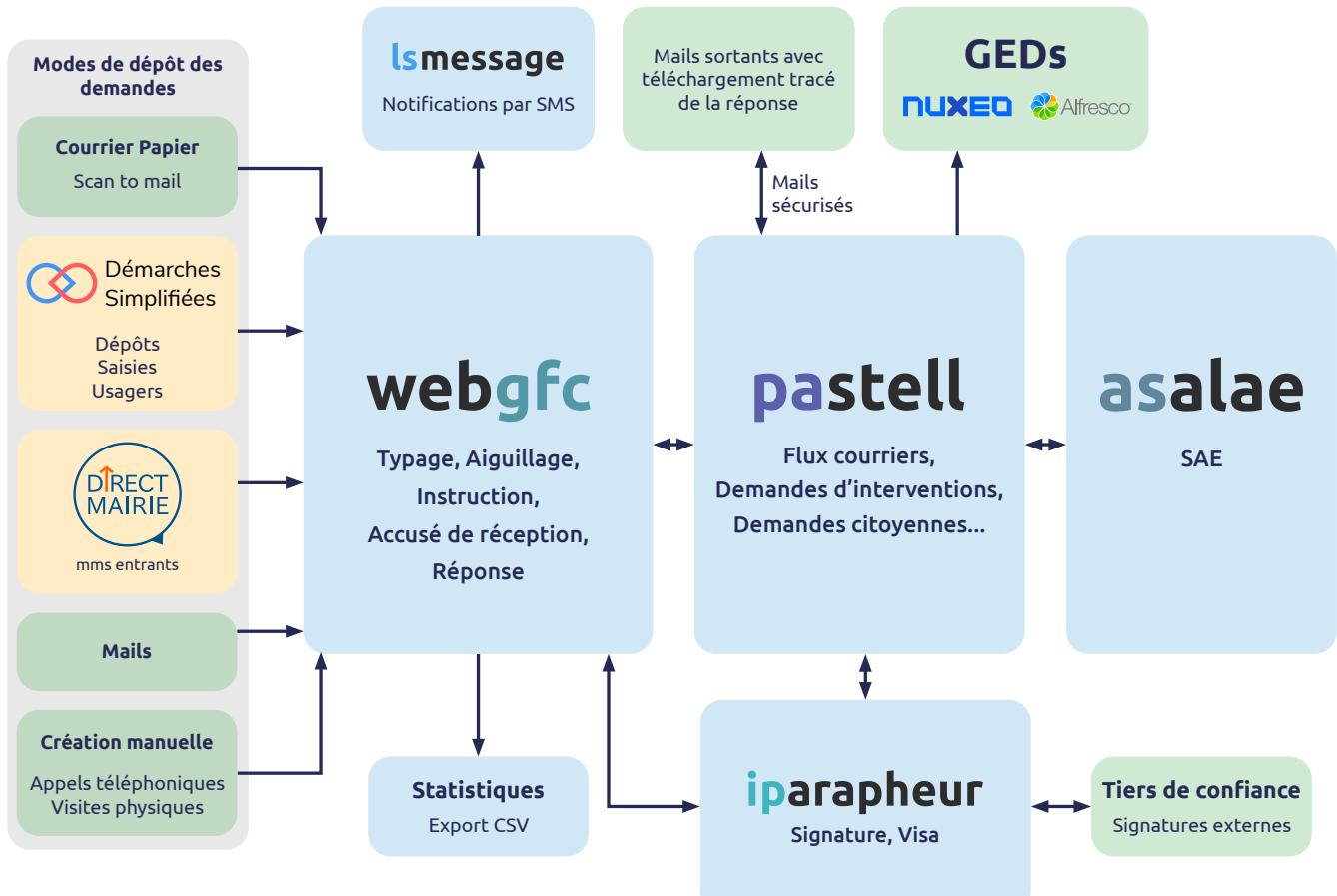
Compte tenu du nombre d'acteurs impliqués dans ces processus et de la volumétrie ainsi que de la diversité des nouvelles techniques de communication (sms, mails, vidéos...), l'outil embarque des fonctionnalités garantissant le traitement adapté de ces nouveaux médias avec une ergonomie axée sur la clarté et la rapidité de traitement.

Un outil largement communiquant et interopérable

Webgfc permet le traitement de flux citoyens de toutes natures.

Les typologies de flux intègrent des méta-données et des circuits de traitement spécifiques, auxquels les rôles des acteurs sont associés. Les réponses aux courriers /flux entrants sont élaborés sur la base de modèles prédéfinis, et permettent le choix du canal de réponse (média de réponse, coordonnées téléphoniques, adresse mail, SMS...).

Webgfc interopère avec l'ecosystème applicatif Libriciel via pastell (iparapheur, pastell, asalae, lsmessage) mais a été également conçu pour interopérer largement avec d'autres composantes applicatives en place (GEDs, solutions front open-source disponibles comme Démarches Simplifiées ou Direct Mairie) mais également potentiellement avec des frontaux de type "guichet unique citoyens" accessibles par webservices.



Des circuits de traitements contextualisés aisément paramétrables

Le moteur de workflow intégré permet la constitution de circuits de traitement, adaptés à chaque type de documents/flux, dans le respect de l'organisation souhaitée. Outre la génération de réponses basées sur les documents/flux modèles, webgfc sécurise, trace et consigne les chemins de traitement et les délais associés.

Déploiement et modes d'exploitation possibles

Webgfc intègre une sphère d'administration fonctionnelle et technique poussée, permettant de limiter les accès des gestionnaires aux seuls menus et fonctions qui leur sont attribués dans le processus de gestion d'ensemble et de définir des droits sur les typologies de flux traités.

Compte-tenu de son architecture technique, l'outil peut être exploité en mode SaaS ou en déploiement internalisé au sein des collectivités. Il est en outre en mesure de s'inscrire dans une démarche de mutualisation à partir d'un seul environnement technique partagé.

Le libiciel est susceptible d'être mis en oeuvre sur des architectures techniques variées, en liaison ou non avec d'autres référentiels.



Éditeur de logiciels libres métiers pour la sphère publique

La coopérative Libiciel SCOP développe depuis plus de 15 ans des logiciels sous licence libre, initialement pour les administrations et les collectivités territoriales, et plus largement depuis quelques années pour la sphère publique dans son ensemble. Nos applications répondent aux enjeux de la dématérialisation : transactions sécurisées, signature électronique, gestion des actes administratifs, relation citoyenne, mobilité, archivage électronique, etc.

Libiciel SCOP

140 rue Aglaonice de Théssalie, 34070 Castelnau-Le-Lez

04 67 65 96 44 - solution@libiciel.coop

www.libiciel.fr