

Prestation d'Expert fonctionnel CSM PRO ServiceNow - PARIS

Cette consultation n'a pas encore reçu de réponse.

Nombre de réponses maximum - 1

Code affaire 23915SA224MS

Client



Fédération AGIRC ARRCO

* Données obligatoires

Commerce TILENCIA

Mail *

tilencia@fastorgie.com

Utilisé pour vous envoyer un accusé de réception et vous tenir informé de votre demande.

CV et autres fichiers *

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

Un nombre illimité de fichiers peuvent être transférés dans ce champ.

Limité à 12 Mo.

Types autorisés : pdf xlsx docx jpg rar zip.

☐ Salarié ☐ Sous-traitant

Profil *

Tarif *

Argumentaire (?) *

Mission

Contexte et détails de la mission

Contexte du besoin :

Le projet consiste à remplacer la solution CRM actuelle (PEGA) par la solution progicielle CSM PRO (SERVICENOW) tout en donnant une priorité forte à l'utilisation des fonctionnalités standards de la solution retenue, via des mécanismes de paramétrage, dans une logique de simplicité, de maintenabilité et d'évolutivité.

L'Agirc-Arrco est le Maître d'Œuvre Intégrateur des solutions CRM, FAQ, Chatbot et Marketing dans leur écosystème et souhaite recourir à une ressource pour garantir l'atteinte des résultats dans les délais impartis à savoir :

Pour les solutions CRM, FAQ/Chatbot : un Pilote positionné en T4-2026 respectivement pour les périmètres Entreprise et Individu, puis un déploiement généralisé pour l'ensemble de nos utilisateurs (Entreprise et Individu) à fin juin 2027. La solution Marketing pourrait faire l'objet d'un cadrage courant S2-2027 et être déployée au plus tard fin 2028 sur les périmètres Individu et Entreprise.

A la fin du projet, l'Agirc-Arrco devra avoir mis en place un véritable Centre de Compétence composé, pour l'essentiel, de collaborateurs d'Agirc-Arrco.

Allotissement du marché : sans alotissement

Le marché vise à pourvoir 1 profil sénior sur la catégorie 04 - UO42 Conseil, assistance et expertises spécifiques - Expert fonctionnel CSM Pro ServiceNow

Objet de la prestation d'Expert fonctionnel CSM Pro ServiceNow

Le présent marché spécifique a pour objet un consultant fonctionnel sénior pour une prestation d'intégration/paramétrage avec une expérience sur la solution CSM PRO SERVICENOW.

Ce profil devra être expert de la solution avec un minimum de 5 à 7 d'expérience (idéalement de la version actuelle « Zurich » ou version récente précédente sorties dans un délai de 2 à 3 ans)

Avoir au moins une expérience d'intégration du CSM PRO Service Now dans une organisation similaire avec un grands nombres d'utilisateurs (au moins 7 000) dans l'idéal dans le secteur des assurances et ou mutuelles complémentaires.

Ce projet d'intégration se déroulera comme suit :

Intégration des solutions CRM, FAQ, Chatbot et Marketing dans l'écosystème.

Pour les solutions CRM, FAQ/Chatbot : un Pilote positionné en T4-2026 respectivement pour l'ensemble des périmètres métiers, puis un déploiement généralisé pour l'ensemble des utilisateurs 13 000 à fin juin 2027. La solution Marketing pourrait faire l'objet d'un cadrage courant S2-2027 et être déployée au plus tard fin 2028 sur tous les périmètres métier.

Ce dispositif a pour cible :

En phase build (qui se fera conjointement avec l'éditeur) de :

- Préparer, organiser et participer aux ateliers de conception sur les processus, les fondations de la plateforme et des interfaces
- Corédiger et valider les User Stories (livrables des ateliers de conception)
- Définir, hiérarchiser la backlog du produit à livrer
- Gérer les cycles Agiles
- Participer à la configuration des différents types de sollicitations reçues de la part des clients qui constituent les processus métiers à paramétrer dans le CRM.
- Paramétrer le CRM (parcours clients, fiches clients, distribution, routages, flux entrant/sortants) en respectant la solution native et le standard de la solution
- Configurer FAQ/Chatbot à partir de référentiels de connaissance à construire
- Configurer la solution Marketing

- Former et transférer les compétences sur le paramétrage fonctionnel en vue de l'autonomie du Centre de Compétence
- Participer aux cérémonies agiles du projet

(Missions principales : voir tableau à droite)

La facturation :

Elle est réalisée au temps passé au prix du Jh contractualisé

Durée globale du besoin :

1 an ferme

Reconductible annuellement 3 fois 12 mois - durée maximum de 4ans.

Lieu d'exécution de la prestation :

Locaux de la DSI-RC de la fédération Agirc-Arrco, situés Paris - Central seine, Quai de la râpée (Paris 12)

3 jours de présentiel par semaine

Livrables attendus :

'EPICs

User Stories

Cahier de tests

PV de VABF

Délais associés :

Selon les délais convenus avec le chef de projet et/ou les référents fonctionnels et techniques du projet

Environnement technique :

'CSM PRO (solution CRM ServiceNow)

CF. CCTP en PJ.

Lors du positionnement, merci de compléter et de déposer :

Le fichier Excel

Le mémoire technique

Profil

Prestation d'Expert fonctionnel CSM PRO SERVICENOW - Profil Senior

Date de fin de consultation

ven 24/04/2026 - 15:00

Zone géographique

Paris

Documents

23915sa224ms_cctp_crt_af.xlsx (/system/files/document/2026-04/23915sa224ms_cctp_crt_af.xlsx)

ae-rc-ccp_23915sa224ms-c4-uo42.pdf (/system/files/document/2026-04/ae-rc-ccp_23915sa224ms-c4-uo42.pdf)

agirc-arrco-memoire-technique-fastor-gie_1.docx (/system/files/document/2026-04/agirc-arrco-memoire-technique-fastor-gie_1.docx)