

Service de co-conception du mécanisme de règlement des griefs (GRM)

Description

Point douloureux résolu

De nombreuses organisations ne disposent pas de l'expertise interne nécessaire pour créer un mécanisme de traitement des griefs (GRM) véritablement efficace, accessible et auquel les communautés locales font confiance, ce qui représente un risque opérationnel et de réputation important.

Avantage concurrentiel

Privilégier la co-conception, en favorisant un processus participatif où le mécanisme de règlement des différends est élaboré avec la communauté et en intégrant les méthodes traditionnelles de résolution des conflits. Cette approche renforce l'appropriation locale et la confiance, essentielles à la légitimité et au succès du mécanisme.

Modèle de revenus et d'investissement

Un modèle hybride avec des flux de revenus diversifiés : des honoraires de conseil à forte valeur ajoutée basés sur des projets pour la co-conception et la mise en œuvre, et des revenus récurrents provenant d'une plateforme SaaS pour gérer, suivre et analyser les réclamations.

Tirer parti de la technologie de l'IA

Un chatbot basé sur l'IA sert de point de contact initial dans plusieurs langues locales pour le dépôt des réclamations. L'IA peut ensuite catégoriser, trier et acheminer automatiquement les plaintes, et analyser les données agrégées pour identifier les problèmes et les tendances systémiques.