

Centre de contact Eranova



1. Positionnement du problème

La communication est fondamentale pour les institutions publiques. Citoyens, entrepreneurs, autres institutions... ont constamment des questions ; les institutions publiques doivent dès lors pouvoir donner des réponses exactes. Le concept "orientation clients" prend ici tout son sens : la communication doit se dérouler selon les besoins réels, individuels du citoyen et de l'entrepreneur, les informations doivent être procurées rapidement et avec le moins de détours possible. Les dossiers doivent en outre être suivis rigoureusement.

La mise sur pied et la gestion de tels processus de communication requièrent des connaissances et une infrastructure spécifiques. Aussi le centre de contact Eranova s'est-il spécialisé dans ce domaine.

2. Offre de services

2.1. Consultance

Le centre de contact Eranova met sa large expérience en matière d'élaboration et d'optimisation opérationnelle de centres de contact et de helpdesks à la disposition d'institutions publiques. Cette consultance comprend l'offre de conseils, l'analyse de situation, la définition de la stratégie CRM, la détermination du Return on Investment...

Eranova se distingue ici par son approche pragmatique : nous nous limitons aux études de base essentielles, nous proposons des solutions *quick-win* et évitons les énormes constructions. Nos propositions permettent amplement au client de choisir d'utiliser sa propre infrastructure ou de recourir à l'infrastructure existante d'Eranova. Si nécessaire, nous intégrons du personnel du client au sein de notre centre de contact ou détachons notre propre personnel vers le centre de contact du client.

2.2. Centre de contact inbound

Sur l'ordre de diverses institutions publiques, Eranova offre des informations et des conseils aux citoyens et entreprises.

Il s'agit ici essentiellement d'offrir un soutien aux utilisateurs finals des applications électroniques dans le cadre de l'e-government. Ce soutien peut avoir trait à la fois à des aspects de fond, techniques et administratifs. Eranova intervient comme prestataire de services de première ligne et aidera le client directement par le biais de conseils, d'informations ou par la consultation de différentes sources. Les questions qui outrepassent sa compétence sont transmises à une autre instance compétente (deuxième ligne), mais le centre de contact demeure responsable du suivi et de la clôture de celles-ci. L'idée de base est ici le "one-step service" : l'appelant pose une question et obtient une réponse sans étapes intermédiaires ou transferts d'appel.

2.3. Centre de contact outbound

Le centre de contact réalise des campagnes téléphoniques outbound pour des groupes cibles. Il s'agit ici d'actions d'avertissement préventives, du sondage de segments du marché, de la récolte d'informations afin d'alimenter les banques de données...

2.4. Overflow

Le centre de contact Eranova peut intervenir pour prendre en charge les appels téléphoniques auprès des (centres de contact des) membres lors des pics ou en dehors des heures d'ouverture.

2.5. Customer Relationship Management comme point de départ

Le centre de contact opère dans un environnement CRM. Nous souhaitons offrir un meilleur service au client en communiquant avec lui selon ses propres besoins. Pour ce faire, nous devons connaître le client, tenir à jour l'historique de ses contacts et intégrer ces données, de manière à savoir quel était l'objet des communications antérieures et quels sont ses besoins. Ces informations doivent être recueillies par le biais des différents canaux de communication et mises à la disposition de toutes les personnes qui sont en contact avec le client.

A cet effet, nous avons recours au puissant outil CRM de Siebel Systems. Cette plateforme software permet d'intégrer le trafic téléphonique, e-mail, fax et postal avec l'ordinateur et les banques de données et de laisser une trace de chaque communication entrante et sortante. En automatisant les processus, des contacts individuels peuvent être entretenus à grande échelle et il peut être répondu aux requêtes de chacun de manière entièrement automatique.

Nous permettons ainsi à nos clients d'utiliser cet environnement de même que les applications qui y ont déjà été développées.

3. Avantages

3.1. Accessibilité et disponibilité

Eranova est accessible par plusieurs canaux de communication : téléphone, e-mail, fax, formulaire de contact sur le site portail de la sécurité sociale et courrier.

Les services du centre de contact sont disponibles de 7h à 20h. En dehors de ces heures, un appelant peut toujours demander d'être rappelé au moyen de la fonction "call back".

3.2. Souci de la qualité

Le centre de contact met un point d'honneur à offrir un service de qualité. Afin de mesurer cette qualité, divers instruments et critères sont utilisés, et des "service levels" sont conclus avec nos donneurs d'ordre. Eranova est fier de toujours atteindre ces stricts objectifs.

A titre d'exemple, pour en moyenne moins de 10% des appels transférés à la deuxième ligne (service level convenu : maximum 25%), le temps d'attente moyen n'est que de 17 secondes (service level convenu : maximum 20 secondes) et le nombre d'appelants qui raccrochent (par exemple en raison d'erreurs ou d'un temps d'attente excessif) est inférieur à la limite, fixée à 5%.

3.3. Return on Investment

L'investissement en une collaboration avec le centre de contact Eranova assure une efficacité opérationnelle accrue au sein de l'institution du client. Les services de première ligne, qui concernent des questions souvent simples et répétitives, sont assurés par le centre de contact à l'aide de personnel moins spécialisé et donc moins onéreux. Le personnel existant chez le client peut ainsi se consacrer plus efficacement à ses tâches essentielles et au traitement des dossiers complexes.

Le centre de contact Eranova représente un partenaire flexible qui élabore des solutions sur mesure pour ses clients. Il puise ici dans son expérience avec une connaissance du secteur public et peut faire appel à une infrastructure très moderne et des collaborateurs compétents.