



Mairie de Tours

Contexte

Tours, au cœur d'une communauté de plusieurs centaines de milliers d'habitants souhaite moderniser l'accueil aux citoyens dans plusieurs services de la ville, pour acheminer le public directement vers les services ou vers l'information, 24/7, sans transferts à l'aveugle et du premier coup.

Problématique

- ✘ Répondre de manière plus qualifiée aux citoyens et ne plus perdre d'appels
- ✘ Besoin de visualisation et de mesure des flux téléphoniques et de la qualité de l'accueil
 - Citoyens
 - Courbes horaires et concentration des flux
 - Taux de qualité de réponse
- ✘ Augmenter la disponibilité du standard d'accueil et réduire l'engorgement de flux non traités
- ✘ Faciliter l'accès aux services de la ville, en incluant des sites déportés, sans transfert aveugle qui n'aboutissaient pas ou qui transportaient les interlocuteurs de manière pénible, augmentant les taux d'insatisfaction et les réclamations

Solution préconisée

StandVoice® STV1000 - 16 voies, 2500 entrées toutes options - SIP - Virtualisée

Résultats attendus

- ✘ Forte amélioration de l'accueil : outils et disponibilité (SVI, reconnaissance vocale, accès direct sans SDA)
- ✘ Extension du service au delà de la mairie (Communauté d'agglomération Tour(S)Plus et plus de 20 services externes)
- ✘ Analyse du trafic et des flux, en planning horaire : adaptation de l'organisation, gain de temps et économies réalisées
- ✘ Diffusion de messages spécifiques pour guider et informer les interlocuteurs
- ✘ 92% de succès (reconnaissance et traitement), après seulement 1 mois de mise en place

Témoignage : Jean-Paul. RIDET, Responsable Téléphonie à la Mairie de Tours

« Nous souhaitions en finir avec les traditionnels transferts téléphoniques qui agacent le public, les services et les employés de la ville. Se débarrasser des appels est souvent irresponsable et ne correspond pas à l'accueil du aux citoyens d'une ville moderne. Cette solution nous permet de ne plus perdre aucun appel, de diffuser beaucoup d'informations municipales et de rendre l'accueil plus sympathique que les traditionnels SVI.

En support de nos hôtesses d'accueil, qui du coup se concentrent sur les demandes plus complexes et sur les sujets à plus haute valeur ajoutée.

Un vrai soutien et une assistance sans failles, en permanence. L'installation et la mise en service ont été souples et rapides, et les résultats sont performants dès le début, même s'il reste quelques réglages à faire. Tout établissement public devrait être en charge de s'équiper de telles solutions, qui entrent en plus dans le référentiel Marianne, référentiel qui évalue les services d'accueil de l'Etat. »