

Un Contact Center exemplaire

Au service des automobiles du Tessin, plus besoin de s'armer de patience. Un Contact Center moderne assure célérité et proximité.



Chaque jour des centaines de requêtes inondent les téléphones et les guichets du service des automobiles du Tessin. Pour pouvoir maîtriser rapidement cet assaut, le canton a mandaté Swisscom pour installer un Contact Center moderne. Le service a ainsi pu améliorer nettement et d'entrée de jeu sa joignabilité, réduire sensiblement les temps d'attente au téléphone, et le personnel au guichet peut désormais se consacrer entièrement aux clients.

Une fois il est question du permis de conduire, une autre fois d'une voiture plus toute jeune, une autre fois encore du permis de circulation moto ou d'un nouveau voilier sur le Lac Majeur. Le Tessin abrite une population de quelque 340 000 habitants et 294 000 véhicules, ce qui se traduit par une certaine affluence à la Sezione della circolazione, le service des automobiles du Tessin.

Les 120 collaborateurs administratifs et les quelque 50 experts de la circulation gèrent chaque année près de 500 000 dossiers, 160 000 changements de véhicules et plus de 20 000 examens médicaux des conducteurs. Ce volume a poussé le service à ses limites et le service à la clientèle s'en est ressenti.

Il a donc fallu réussir la gageure d'améliorer sensiblement la joignabilité tout en réduisant simultanément les files d'attente, parfois très longues, aux guichets.

Un Contact Center pour un meilleur service

Pour remédier à cette situation, la direction du service des automobiles a pris le parti en 2011 de solliciter auprès du canton l'autorisation de mettre en place un Contact Center. Le feu vert a été donné la même année et le Centro sistemi informativi – le département informatique du canton – a été



Repubblica e Cantone
Ticino

«Aux deux points de contact que sont le téléphone et le guichet nous avons sensiblement amélioré la satisfaction client.»

Cristian Canova, responsable du service des automobiles du Tessin

mandaté pour évaluer des consultants externes spécialisés dans les Contact Centers ainsi que des prestataires pour le matériel informatique.

Au printemps 2012, il a été décidé de collaborer avec le Channel et Dialogue Management Team de Swisscom pour le consulting technique relatif au projet et c'est la division Grandes Entreprises de Swisscom qui a été retenue pour fournir l'infrastructure.

Les responsables de projet du canton et les interlocuteurs au sein de la Sezione della circolazione ont réalisé conjointement une analyse globale de la situation pour pouvoir aborder ensuite les questions processuelles, organisationnelles et techniques. Les résultats ainsi obtenus ont servi à cadrer, avec la direction du service des automobiles, la configuration visée et les principes à mettre en œuvre à l'avenir dans le contact avec les clients, ce qui a jeté les bases pour définir l'offre de prestations et de services du Contact Center.

Meilleure compétence, réponses plus rapides

Le projet a pris corps en à peine six mois pour aboutir à l'ouverture du Contact Center de la Sezione della circolazione. A l'heure actuelle, dix personnes, encadrées par un chef d'équipe, traitent chaque jour des centaines d'appels. Aspect important: parce que ce point de contact central avec la clientèle a vu sa compétence technique s'élargir et se renforcer, l'équipe peut répondre directement à la majorité des appels. Le transfert d'un appel à un spécialiste du 2nd Level

n'est nécessaire qu'à titre exceptionnel. Ce changement a permis d'accroître nettement la satisfaction des clients dans un très bref délai. Rien que la première semaine après la mise en service du Contact Center, la joignabilité a fortement augmenté. Le temps de réponse moyen aux appels se situe désormais à deux minutes, soit bien moins qu'auparavant.

«Comme le Contact Center répond directement aux appels, les collaborateurs aux guichets peuvent se consacrer pleinement aux clients, constate Cristian Canova, responsable du service des automobiles. Avec le concours de Swisscom, nous avons pu nettement améliorer le service à la clientèle aux deux points de contact.»

Résonance positive

Echo positif également de la part des clients: les nombreux feed-back positifs au sujet de la simplicité d'accès et le fait d'entendre souvent «grazie mille per il suo servizio» montrent clairement que les clients trouvent cette nouvelle forme du suivi de la clientèle moderne et proche d'eux.

La résonance positive de la part autant des clients que des collaborateurs confirme à toutes les parties prenantes qu'elles sont sur la bonne voie. Cristian Canova: «Ces prochaines années, nous voulons continuer d'investir dans la formation technique du personnel afin de transférer au Contact Center de nouvelles tâches et activités plus complexes. C'est là le seul moyen de répondre aux fortes attentes des concitoyennes et des concitoyens.»

Un modèle pour les autres services

Les instances responsables au sein de l'administration du canton du Tessin ne cachent pas non plus leur satisfaction. Forts des expériences positives du service des automobiles, le canton songe à instaurer d'autres Contact Centers dans d'autres offices et services. Cela permettrait aussi d'optimiser l'utilisation de l'infrastructure.

Les avantages en bref

- **Joignabilité:**
Le Contact Center garantit une haute joignabilité téléphonique, également en cas de gros volumes.
- **Célérité:**
Le Contact Center a permis de réduire le temps de réponse moyen aux appels.
- **Service clientèle:**
Le regroupement des appels au sein du Contact Center a permis de grandement améliorer le service clientèle aux guichets.
- **Extension:**
Le Contact Center peut être aisément étendu à d'autres canaux en contact avec la clientèle, notamment le fax, l'e-mail, Internet et les médias sociaux.
- **Evolutivité:**
Le canton du Tessin est en train d'évaluer la possibilité de mettre en place d'autres Contact Centers dans l'infrastructure du service des automobiles.