



## Note de synthèse

### Nom du client

Etat du Valais: Service cantonal de l'informatique pour le Service cantonal de la circulation routière et de la navigation

### Lieu

Sion, St-Maurice, Viège, Suisse

### Secteur d'activité

Administration publique

### Problématique

- trois sites avec chacun son propre central téléphonique d'où impossibilité de rediriger les appels (un problème à cause du bilinguisme du canton)
- qualité du service à la clientèle insuffisante
- coûts trop élevés

### La solution

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Management Portal
- Cisco Unified IP Interactive Voice Response

### Avantages

- une solution moderne qui offre des fonctionnalités de «contact center»
- meilleur service à la clientèle par rapport au bilinguisme et à la gestion du temps d'attente
- technologie de pointe pouvant être étendue à d'autres services
- puissant outil de benchmarking pour gérer les ressources en personnel
- forte réduction des coûts : les communications ne passent plus par le réseau de l'opérateur

## Un centre d'appel à l'écoute du citoyen valaisan

**A l'instar des entreprises, les administrations doivent sans cesse améliorer leur fonctionnement pour mieux servir leurs administrés tout en ayant une maîtrise très poussée des coûts. Cette démarche passe, à la base, par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. C'est dans cet esprit que le canton du Valais, désireux de faciliter le contact du citoyen avec l'administration mais aussi de réduire ses coûts, a décidé de mettre en place un centre d'appel. Deux services utilisent déjà cette solution, qui sera progressivement étendue à d'autres.**

Les exigences d'amélioration du service et de réduction des coûts peuvent être tout à fait compatibles comme le montre l'expérience faite par le canton du Valais avec la mise en place d'un centre d'appel. Cette solution s'est imposée rapidement après une analyse détaillée des besoins et l'établissement du cahier des charges. Un choix payant à la fois pour le citoyen et l'administration.

### Dispersion des sites: un meilleur service aux citoyens, mais une contrainte technique

Premier service de l'Etat du Valais à bénéficier de l'architecture de centre d'appel, le Service de la circulation routière et de la navigation était justement confronté à un problème de service au citoyen en raison du bilinguisme du canton. Sa répartition géographique sur trois sites – Sion, St-Maurice et Viège – augmentait la difficulté pour le citoyen de pouvoir joindre les bonnes personnes. Ces entités étaient, certes, reliées par le réseau cantonal interne, mais la téléphonie fonctionnait de manière autonome,



chaque site ayant son propre central téléphonique. De ce fait, les appels de la population germanophone qui arrivaient à Sion, par exemple, ne pouvaient pas être redirigés vers Viège. Par ailleurs, comme les communications passaient par le réseau public de l'opérateur, les coûts engendrés étaient importants. Pour remédier à cette situation, une analyse des besoins a été lancée fin 2007. Très rapidement, il est apparu que c'était Cisco qui apportait la meilleure réponse avec sa solution Unified Contact Center Enterprise (UCCE) pour la gestion des appels de la clientèle.

### **Un choix avant tout technologique**

«L'aspect technologique a joué un rôle déterminant dans notre analyse. Nous nous efforçons toujours d'acquérir des solutions qui permettent de réduire considérablement les frais de fonctionnement et d'effectuer des choix technologiques pérennes», souligne Bernhard Murmann, chef de la section Télécommunications auprès du Service cantonal de l'informatique. Il était donc important que la solution soit «virtualisable». En d'autres termes, on devait pouvoir l'étendre à d'autres services sans que cela entraîne une prolifération du matériel informatique.

Cisco avait, en termes d'intégration, un avantage qui a fait pencher la balance en sa faveur: étant donné que l'architecture IP de l'Etat du Valais reposait sur des produits Cisco, la solution de centre d'appel s'emboîtait parfaitement dans l'ensemble, telle la dernière pièce du puzzle.

L'infrastructure s'appuie sur la solution de contrôle des appels Cisco Unified Contact Center Enterprise. Ce logiciel de téléphonie sur IP est installé sur plusieurs serveurs – neuf au total – centralisés dans deux centres informatiques redondants situés à Sion.

«C'était Cisco qui apportait la meilleure réponse avec sa solution Unified Contact Center Enterprise (UCCE) pour la gestion des appels de la clientèle. Ce projet, dont Cisco et Getronics ont été les architectes, a été conçu et réalisé dans un souci de réussite commune, et la collaboration entre les intervenants a été optimale à tous les stades du projet.»

Bernhard Murmann, chef de la section Télécommunications  
auprès du Service cantonal de l'informatique

Le projet a été mené tambour battant: l'analyse des besoins n'a pas pris plus de trois mois et la réalisation du projet trois autres mois. Si les choses se sont aussi bien déroulées, c'est grâce à l'entreprise Getronics, qui était chargée de l'intégration. Son expérience a été très utile. C'est également Getronics qui a assuré la formation des agents pour l'utilisation du logiciel.

### Un succès communicatif

Aujourd'hui, les trois sites du Service de la circulation routière et de la navigation ont été migrés vers l'architecture Cisco VoIP et apparaissent comme une seule entité logique, si bien qu'un appel passé, par exemple, depuis Sion vers l'antenne de Viège ne coûte plus rien. L'avantage financier est immédiat. Par ailleurs, les anciens centraux ayant été démantelés, les frais de maintenance de ces systèmes ont été supprimés. La réduction des coûts obtenue avec l'architecture VoIP peut aller jusqu'à 50%, et le retour sur investissement devrait intervenir après trois ans. Grâce à la solution Cisco, le citoyen peut désormais joindre le Service de la circulation routière et de la navigation, en français et en allemand, via un seul numéro. Un menu vocal propose à l'appelant de choisir la langue désirée. La personne est ensuite dirigée, en première priorité, vers un agent ayant la compétence requise et, en deuxième priorité, vers un autre agent. Si aucun agent n'est disponible, elle est invitée à patienter. Dès qu'un agent est disponible, un appel en file d'attente lui est assigné en fonction du temps d'attente. Les agents ont la possibilité de changer leur état de disponibilité en appuyant simplement sur un bouton. Ils traitent en moyenne 450 appels par jour.

Conformément au cahier des charges, la solution se distingue par son évolutivité. Le même environnement technique peut desservir plusieurs services de l'Etat et donc créer plusieurs centres d'appel individuels, tout en permettant une gestion autonome, quasiment sur mesure, des besoins.

La Caisse cantonale publique de chômage, qui était confrontée à un problème identique à celui du Service de la circulation

routière et de la navigation avec sa répartition sur cinq sites, a été le second service à adopter l'infrastructure de centre d'appel. Une analyse des besoins est en cours pour deux autres services. Compte tenu du haut niveau de satisfaction des services déjà équipés, les demandes devraient se multiplier.

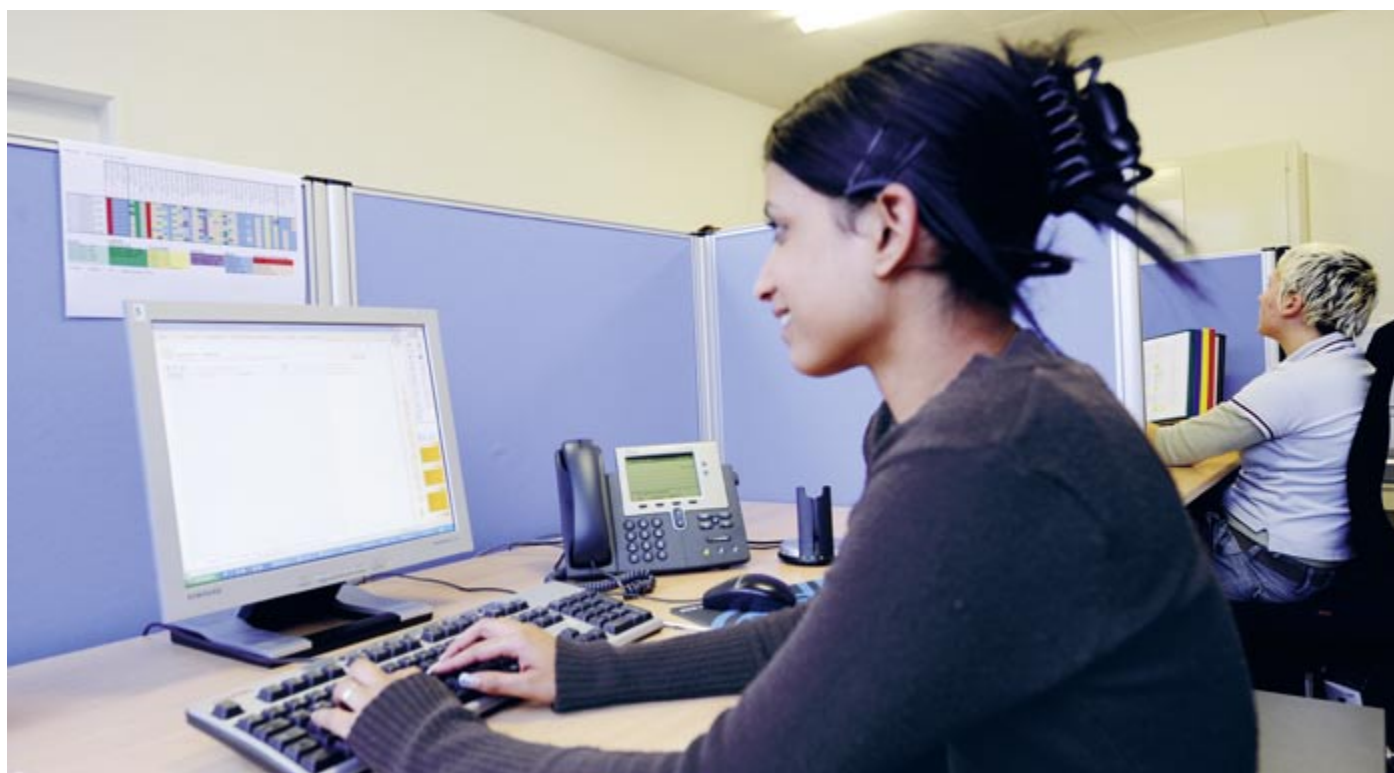
### Un outil de benchmarking

Comme souhaité par les responsables du projet, la solution implémentée est un puissant outil de benchmarking. Elle est dotée de fonctions qui permettent notamment d'enregistrer le temps moyen d'attente, le nombre d'appels et bien d'autres éléments. Les informations sont synthétisées dans un tableau de bord destiné au superviseur, qui dispose ainsi d'un outil efficace pour gérer les ressources en personnel.

Un pool d'agents flexible est en effet nécessaire pour pouvoir assumer en temps réel le volume des appels entrants. Si le temps d'attente s'allonge trop fortement suite à un afflux d'appels, le superviseur peut rapidement demander à un autre agent de venir à la rescousse.

Après plusieurs mois d'exploitation, aucun dysfonctionnement n'est à signaler. L'infrastructure est stable et performante.

Cela n'a rien d'étonnant si l'on en croit Bernhard Murmann: «Ce projet, dont Cisco et Getronics ont été les architectes, a été conçu et réalisé dans un souci de réussite commune, et la collaboration entre les intervenants a été optimale à tous les stades du projet.»



## La solution: flexibilité et évolutivité

La solution logicielle proposée par Getronics repose sur les produits Cisco suivants:

**Unified Contact Center Enterprise**, qui offre des fonctionnalités de «contact center» avec distribution automatique des appels, surveillance et contrôle de l'état des agents, routage et mise en file d'attente des appels ainsi que rapports en temps réel et rapports historiques pour le «contact center».

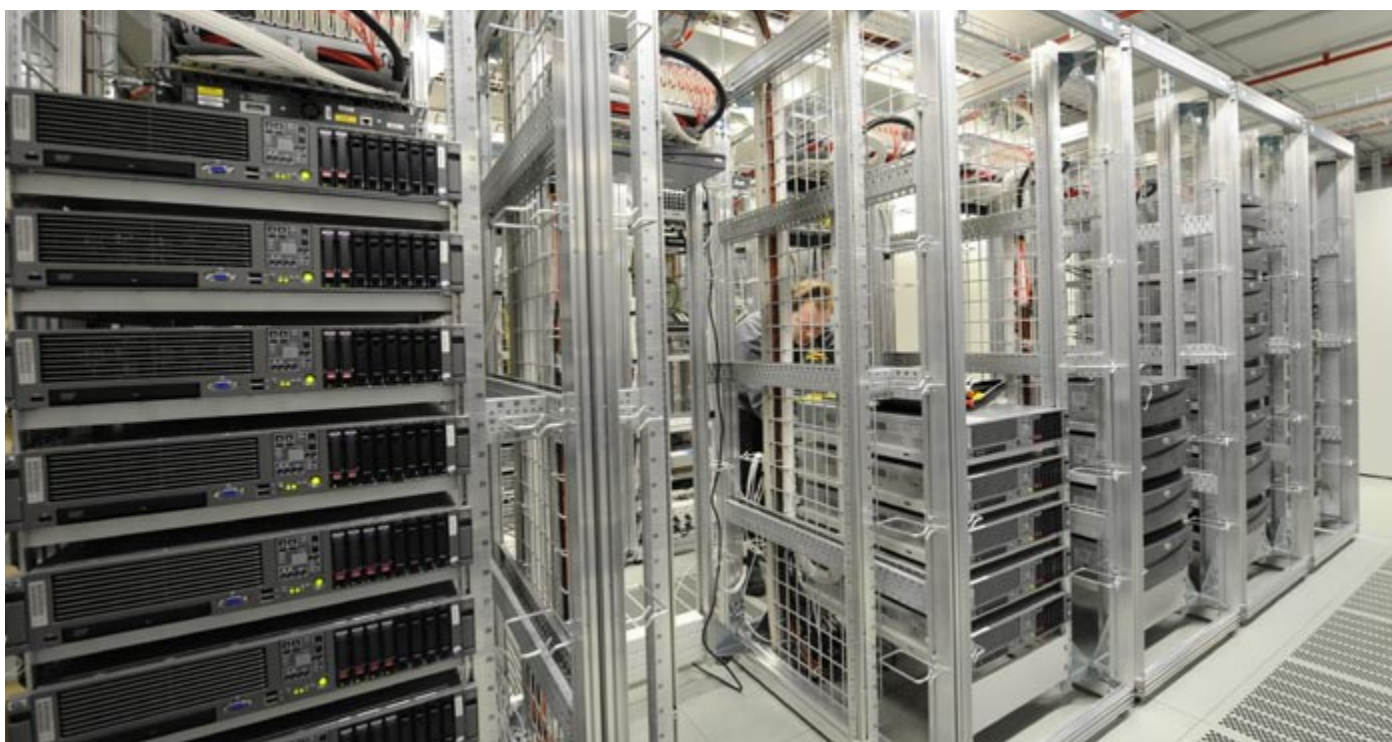
**Cisco Unified Contact Center Management Portal**, qui fournit des fonctionnalités spécifiques aux différents services concernés. Chaque superviseur peut ainsi ajouter des agents, changer les agents et modifier les groupes de compétence ainsi que les équipes d'agents.

**Unified IP Interactive Voice Response** pour la gestion des messages d'accueil

Côté matériel, ces produits tournent sur neuf serveurs HP DL 380 redondants, éclatés sur deux centres informatiques.

## Etat du Valais et e-gouvernement

Le Valais est un canton de 522,5 km<sup>2</sup>, qui compte 153 communes et quelque 300 000 habitants. La mise en place du centre d'appel répond à un souci du gouvernement de mieux servir ses administrés. Elle s'inscrit en cela dans la stratégie e-gouvernement qui a été engagée. Le site web de l'Etat du Valais ([www.vs.ch](http://www.vs.ch)) a été transformé en un portail cantonal thématique, qui dirige les internautes vers les informations et les services cantonaux recherchés. Pas moins de 162 000 pages d'information sont à disposition. Le principe du réseautage a permis la mise en place de quelque 270 liens, qui renvoient l'internaute depuis des sites tiers vers le portail cantonal. L'introduction de nouvelles directives et procédures permettra à l'avenir d'appliquer avec cohérence la stratégie d'e-gouvernement à tous les niveaux de l'administration.



Cisco Systems GmbH  
Glatt-Com  
CH-8301 Glattzentrum/Zurich  
Tél. +41 44 878 92 00  
Fax +41 44 878 92 92

Cisco Systems GmbH  
Im Technopark · Morgenstr. 129  
CH-3018 Berne  
Tél. +41 31 998 50 50  
Fax +41 31 998 44 69

Cisco Systems GmbH  
Avenue des Uttins 5  
CH-1180 Rolle  
Tél. +41 21 822 16 00  
Fax +41 21 822 16 10