



Réseau d'interactions avec les citoyens  
et les entreprises : améliorer les services publics  
et en réduire le coût

## Table des matières

2	<b>Les défis des interactions des citoyens et des entreprises avec les administrations publiques</b>
4	<b>Le cadre architectural du réseau d'interaction avec les citoyens et les entreprises</b>
4	Méthodologie architecturale
5	Principes de l'architecture
6	Blocs fonctionnels
7	Pilier 1 : Gestion des connaissances et des processus
8	Pilier 2 : Interactions entre citoyens et pouvoirs publics
8	Pilier 3 : Travail en collaboration
9	Pilier 4 : Réseau de qualité gouvernementale
9	<b>Un exemple de transformation métier : un administré change de résidence</b>
13	<b>Les composantes architecturales de la solution CBIN</b>
16	Communications unifiées
16	Téléphonie IP
16	Informations de présence
17	Téléconférence
17	Centre de contact
17	Intelligent Contact Management (ICM)
18	Réponse vocale interactive
18	Routage du courrier électronique
19	Collaboration par le Web
19	Logiciels frontaux de l'agent
20	Logiciels frontaux pour spécialistes
20	Reporting
21	Applications intégrées
21	Gestion des relations clients
21	Outils de gestion de tickets
21	Gestion des connaissances
22	<b>Etudes de cas</b>
22	Commission des services de santé et à la personne du Texas, Etats-Unis
22	Londres, Quartier d'Hillingdon, Royaume Uni
24	<b>Un grand comté aux Etats-Unis</b>

## Qu'allez-vous apprendre ?

En facilitant l'accès des citoyens et des entreprises aux informations et en leur permettant de demander des services, les organismes publics augmentent la satisfaction de leurs administrés et peuvent accroître la rentabilité des centres de contacts pour économiser l'argent des contribuables.

Destiné au personnel informatique des administrations publiques, le présent livre blanc présente un cadre architectural sécurisé, ouvert et normalisé appelé réseau d'interaction avec les citoyens et les entreprises ou CBIN (Citizen and Business Interaction Network). Ce cadre s'appuie sur quatre piliers :

- la gestion des connaissances ;
- les interactions entre citoyens et pouvoirs publics ;
- le travail en collaboration ;
- un réseau de qualité gouvernementale qui sert de base aux trois autres piliers.

Les groupes informatiques des administrations publiques qui réalisent des centres de contact peuvent utiliser le présent livre blanc en tant que guide de planification mais celui-ci n'a pas vocation à servir de manuel de mise en œuvre technique.

## Les défis des interactions des citoyens et des entreprises avec les administrations publiques

Au 21<sup>ème</sup> siècle, les administrations du monde entier s'efforcent de transformer la manière dont elles fournissent des services à leurs administrés, d'améliorer la satisfaction des citoyens, de donner les moyens à leurs fonctionnaires d'être plus productifs et d'extraire le maximum de valeur ajoutée de leurs budgets. Pour qu'une solution soit efficace, elle doit tenir compte des personnes, des processus et des technologies.

Actuellement, tout citoyen ou entreprise qui cherche à obtenir une information, demande des services ou vérifie l'état d'une requête, doit surmonter les obstacles suivants :

- **le foisonnement des numéros de téléphones des agences gouvernementales** : les appelants ignorent souvent le service qu'ils doivent contacter pour un service donné. Peut-on parler de la qualité du service aux administrés lorsque l'appelant doit raccrocher pour composer un autre numéro ? Par ailleurs, répondre aux appels mal dirigés prend du temps et augmente les besoins en personnel ;
- **les horaires inadaptés** : dans leur très grande majorité, selon des études menées dans différents pays, les administrés préfèrent contacter les organismes publics par téléphone mais les centres d'appels ne sont le plus souvent ouverts que de 9h à 17h, qui sont des heures de travail pour beaucoup d'entre nous ;
- **l'absence d'outils de collaboration** : lorsqu'un administré pose une question ou soulève un problème que l'agent ne peut pas résoudre, il est difficile à ce dernier de contacter des spécialistes d'autres services ou organismes. Il doit alors se lancer dans une série d'appels ou de courriers électroniques et revenir ultérieurement vers l'administré. De tels retards sont frustrants pour celui qui appelle et accroissent la charge de travail de l'employé ;
- **des sites Web d'intérêt limité** : la plupart des sites Web gouvernementaux offrent un accès aux informations et aux services d'un seul service ou organisme : ils ne proposent pas d'option de discussion aux visiteurs qui ne trouvent pas les renseignements qu'ils cherchent ou ont besoin d'aide pour remplir un formulaire.

Dans le monde entier, les administrations publiques mettent désormais à la disposition des citoyens et des entreprises les moyens de résoudre tous les problèmes non-urgents en appelant un numéro unique ou en se rendant sur un unique portail Internet. Les administrés peuvent ainsi obtenir satisfaction dans de nombreux domaines comme :

- demander le ramassage d'encombrants, l'effacement de graffitis, la réduction des nuisances sonores, etc. ;
- effectuer toutes les démarches liées à un déménagement dans une autre ville – déclarer le changement d'adresse à l'administration fiscale, trouver une école, obtenir un permis de stationnement, etc. ;
- signaler en une seule fois le décès d'un membre de la famille à toutes les administrations compétentes ;
- gérer toutes les questions liées à la naissance d'un enfant – demande d'allocations familiales, inscription en crèche, etc. ;
- demander des services de santé et d'aide à la personne – aide sociale, services de soins, etc.

Les administrations publiques améliorent leurs services aux administrés et réduisent leurs coûts lorsqu'elles mettent en place un réseau d'interaction avec les citoyens et les entreprises qui :

- soit accessible par un numéro de téléphone ou un site Web uniques pour tous les services administratifs courants ;
- dispose de plusieurs moyens d'interaction avec les administrés : téléphone, courrier électronique, Internet ou fax ;
- offre plusieurs options de libre service pour permettre aux administrés de trouver des informations, de demander des services courants et de suivre à tout moment l'avancement de ces services ;
- permet aux employés de trouver immédiatement, dans d'autres organismes ou services, des spécialistes disponibles pour collaborer avec eux afin de résoudre le problème de l'administré.

Le Tableau 1 présente la liste des réseaux d'interaction avec les citoyens et les entreprises qui disposent des caractéristiques précédentes.

**Tableau 1 Citoyens, entreprises, administrations, tous profitent d'interactions plus simples**

Avantages pour les citoyens et les entreprises	Avantages pour les administrations
<p>Accès aux services partout et à tout moment, depuis le domicile, le lieu de travail ou une agence administrative</p> <p>Possibilité d'accéder aisément à tous les services courants grâce à un numéro de téléphone ou un site Web uniques, plus des options de libre-service</p> <p>Choix des modes de contact : téléphone, courrier électronique, Internet ou fax</p> <p>Possibilité de suivre l'avancement des demandes par l'intermédiaire de solutions en libre-service</p> <p>Plus grande facilité à installer des bureaux d'entreprise dans d'autres pays</p>	<p>Plus grande productivité des employés grâce à l'automatisation des tâches de routine – par exemple, en éliminant la nécessité de ressaisir des informations déjà fournies par l'appelant</p> <p>Réduction des besoins en personnel avec les options de libre-service</p> <p>Augmentation des résolutions au premier appel en donnant aux employés les moyens de « franchir les frontières » des services pour collaborer et mettant à leur disposition des bases de connaissances</p> <p>Augmentation de la sécurité publique par la réduction des appels non urgents auxquels les opérateurs des services d'urgence doivent répondre parce que les appelants ne savent pas quel numéro composer</p> <p>Ouverture de canaux supplémentaires de communication avec le public – par exemple, annonce d'une alerte météo sur un site Web ou dans un message d'attente pour un centre d'appels</p> <p>Mise en conformité avec les exigences réglementaires comme celles de la Directive de l'UE sur les Services</p> <p>Meilleure compréhension de la nature des demandes des administrés grâce à des rapports complets qui facilitent la mise en place de processus d'amélioration en continu</p> <p>Possibilité de transmettre les appels, les courriers électroniques, les fax et les « chats » à des agents partout dans le monde, y compris à des télétravailleurs</p>

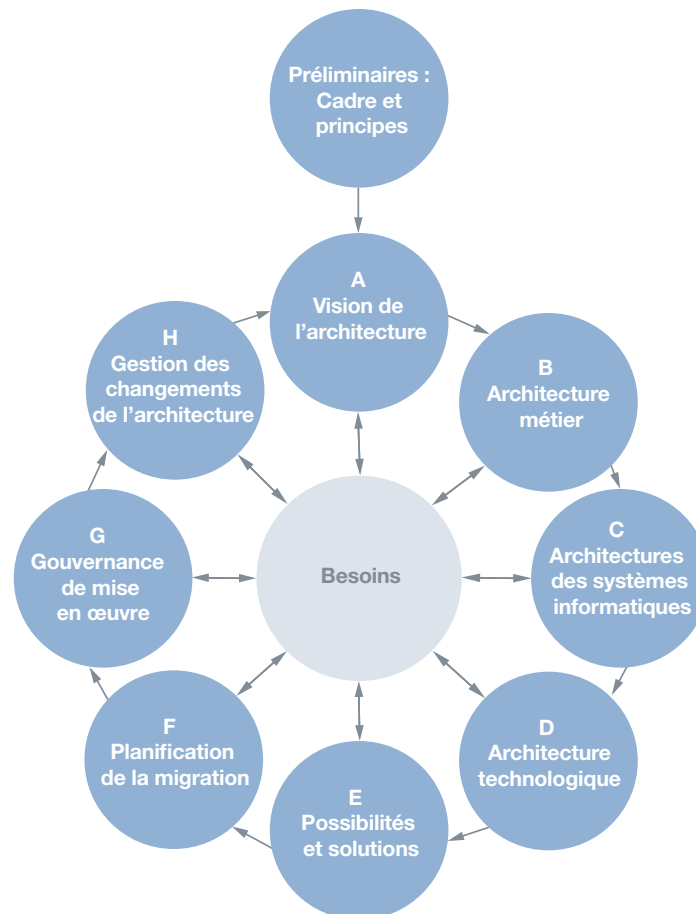
## Le cadre architectural du réseau d'interaction avec les citoyens et les entreprises

### Méthodologie architecturale

Cisco a conçu une architecture complète pour le réseau CBIN (Citizen and Business Interaction Network) qui réduit sa complexité et permet la mise en place de processus métiers nouveaux et plus efficaces pour les interactions avec les citoyens et les entreprises (Figure 1). Pour élaborer cette architecture, Cisco s'est appuyé sur la méthodologie de développement d'architectures ADM (Architecture Development Methodology) TOGAF (Open Group Architecture Framework), un cadre ouvert et normalisé qui fournit une démarche exhaustive de conception, de planification, de mise en œuvre et de gouvernance pour les architectures informatiques d'entreprise.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : [www.opengroup.org/togaf/](http://www.opengroup.org/togaf/)

**Figure 1. Méthode de développement utilisée pour le réseau CBIN d'interaction avec les citoyens et les entreprises**



### Principes de l'architecture

Le tableau suivant récapitule les principaux objectifs des interactions avec les citoyens et montre comment l'architecture CBIN permet d'atteindre ces objectifs.

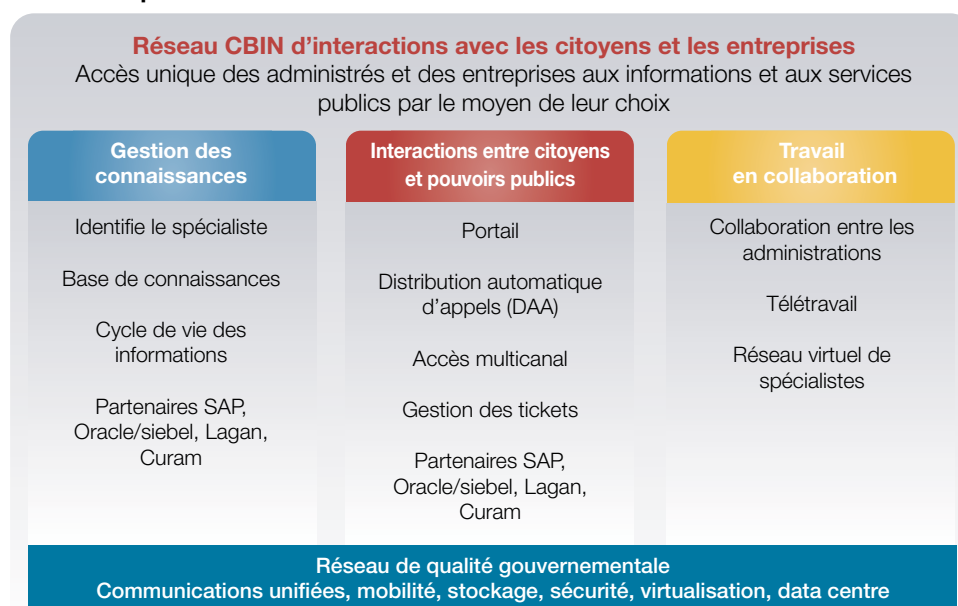
**Tableau 2. Le cadre CBIN permet d'atteindre les objectifs métiers des administrations publiques en matière d'interactions avec les citoyens**

Objectif des administrations publiques	Comment le réseau CBIN permet d'atteindre cet objectif
Simplicité des contacts	<p>Administrés et entreprises accèdent du premier coup aux ressources dont ils ont besoin.</p> <p>Les administrations publiques réduisent le nombre de contacts « évitables », par exemple pour vérifier l'avancement d'une demande. Objectif : réduire les contacts évitables de 50 %.</p> <p>Les interactions téléphoniques diminuent au profit des contacts « électroniques ». Objectif : réduire les appels aux agents de 50 %.</p> <p>Pour des services simples, les administrés font évoluer leur méthode d'interaction préférée du téléphone vers Internet, ce qui réduit les coûts des centres de contacts.</p>
Résolution en un seul appel	<p>Les agents ont accès à des applications de gestion des connaissances et des relations clients (CRM) pour répondre aux demandes de service des administrés et des entreprises. Objectif : donner satisfaction à 80 % des demandes de service au premier contact.</p>
Coordination des services publics	<p>Un numéro de téléphone ou un portail Internet uniques peuvent permettre de donner satisfaction aux demandes de services qui concernent plusieurs administrations publiques. Exemples : appels pour déclarer une naissance, un mariage, un changement de résidence ou un décès.</p>
Lutte contre l'exclusion	<p>Les personnes qui souffrent de handicaps visuels ou auditifs peuvent obtenir des services par téléphone ou par des moyens électroniques</p>
Contact humain avec les administrations publiques	<p>En général, les administrés préfèrent le contact humain. Les autres choisissent une option en libre-service. C'est pourquoi la réponse vocale interactive (RVI) ne sert que pour les transactions en libre-service ou lorsque les volumes d'appels sont plus élevés que prévus.</p>
Libre service	<p>Les administrés peuvent utiliser le portail Internet pour accéder aux renseignements qui les intéressent et vérifier l'état de leurs demandes. Cette méthode de contact sans assistance réduit le coût de traitement des interactions simples.</p>
Confidentialité	<p>La solution satisfait à toutes les réglementations concernant la confidentialité même lorsqu'elle permet l'échange d'informations entre des administrations différentes.</p>

### Blocs fonctionnels

Le cadre d'architecture CBIN repose sur quatre piliers (Figure 2).

**Figure 2. Les réseaux d'interaction avec les administrations publiques doivent disposer de quatre caractéristiques**



#### Pilier 1 : Gestion des connaissances et des processus

**Le problème** : pour répondre aux demandes des administrés, les employés des administrations et les agents des centres de contacts utilisent en général plusieurs applications, comme des systèmes de gestion des contenus, de gestion de cas ou de gestion des connaissances ainsi que des bases de données et des portails Internet. En plus d'être accessible à tous les administrés ainsi qu'aux fonctionnaires, l'interface doit être fiable et mise à jour en continu.

**La solution CBIN** : l'une des composantes de la gestion des connaissances du cadre CBIN est un moteur de recherche que les agents peuvent utiliser pour rechercher des réponses à partir des mots clés que les appelants emploieront le plus souvent pour demander un renseignement. La liste des résultats correspondants s'accompagne d'une brève description qui permet à l'agent de déterminer rapidement la meilleure source avant de prendre le temps d'ouvrir le lien. Le pilier Gestion des connaissances apporte également des scripts sur le bureau de l'agent pour qu'il puisse fournir à l'appelant des informations précises et cohérentes. Ces fonctionnalités contribuent à augmenter le nombre de cas résolus en un seul appel.

Si l'agent du centre de contact ne peut pas répondre à la demande de l'administré, la composante Knowledge Management doit également fournir les coordonnées d'un ou de plusieurs spécialistes que l'agent contactera par téléphone, messagerie instantanée ou ticket électronique.

Lorsque les bases de connaissances de l'administration publique sont réparties dans le pays ou sur une vaste région, l'architecture doit préciser un format standard pour les échanges d'information. Un exemple est la solution allemande de numéro unique, appelée Germany 115, qui, dans un premier temps, connectera les 100 principaux services municipaux ainsi que les 50 plus grands services fédéraux.

#### Pilier 2 : Interactions entre citoyens et pouvoirs publics

**Le problème** : le grand public comme les entreprises ont pris l'habitude de pouvoir accéder à tout moment à l'information et aux services du secteur privé : ils attendent désormais la même chose des services gouvernementaux.

**La solution CBIN :** le pilier Interactions entre citoyens et pouvoirs publics offre aux administrés différents choix pratiques pour contacter les administrations – téléphone, courrier électronique, Internet ou fax. Quel que soit le canal choisi, la demande est routée de manière intelligente vers une ressource compétente, qu’il s’agisse d’une personne ou d’une application en libre-service. Les décisions de routage tiennent compte des informations concernant l’appelant, du numéro composé, de l’état en temps réel du centre de contacts (longueur de la file d’attente, disponibilité des agents, etc.) et des informations provenant du pilier Gestion des connaissances, comme des bases de données de gestion des relations clients CRM (Customer Relationship Management). Si l’administré contacte un service public par courrier électronique ou formulaire Internet, l’analyse de mots clés permet le transfert vers l’agent compétent.

Les systèmes de tickets facilitent également le suivi d’état des demandes par les agents et affectent les appels de suivi et autres tâches correspondantes à d’autres agences ou organismes.

Le pilier Interactions entre citoyens et pouvoirs publics présente de nombreux avantages, et notamment :

- l’utilisation des ressources est optimisée par l’automatisation des tâches de routine comme la saisie de données ;
- l’appelant n’a plus besoin de répéter les mêmes informations à différents agents tandis que l’administration fournit des renseignements cohérents sur chaque canal de communication ;
- le système permet de libérer des ressources spécialisées ;
- les employés des administrations gagnent en autonomie car ils disposent des bonnes informations au moment utile ;
- le nombre des demandes en double ou « évitables » diminue ;
- les taux de résolution au premier contact augmentent et la durée de traitement des contacts est plus courte.

### Pilier 3 : Travail en collaboration

**Le problème :** actuellement, les agents qui ont besoin d’informations supplémentaires pour répondre à la demande d’un administré doivent le plus souvent raccrocher pour passer plusieurs appels téléphoniques ou envoyer des courriers électroniques. L’administration perd ainsi l’occasion de fournir un service exceptionnel en résolvant le problème au premier contact, tandis que la productivité de l’agent diminue.

**La solution CBIN :** les employés de l’administration peuvent collaborer avec des spécialistes de toutes les autres administrations et constituer ainsi des équipes virtuelles. Lorsqu’un agent reçoit une demande qui exige une aide d’un autre service, il peut consulter les informations de présence pour trouver un spécialiste immédiatement disponible et savoir comment cette personne préfère être contactée – au téléphone à son bureau, sur son téléphone mobile, sur sa messagerie instantanée, etc. Il suffit alors à l’agent de cliquer pour appeler, envoyer un message ou contacter immédiatement le spécialiste dans une session collaborative qui associe la voix, la vidéo et l’échange de documents par Internet.

En permettant aux spécialistes de fournir leurs services à différents lieux en même temps – un concept appelé virtualisation – on limite les besoins en personnel sur le site même du centre de contacts. Par exemple, plutôt que d’employer des personnes parlant des langues étrangères dans chaque centre de contacts, les administrations publiques peuvent n’en recruter qu’un nombre limité et, par l’intermédiaire du réseau, les connecter aux lieux qui en ont besoin chaque fois qu’ils sont nécessaires.

Dans le cadre CBIN, le pilier Travail en collaboration est étroitement intégré au pilier Interaction entre citoyens et pouvoirs publics de sorte que l’employé d’une administration peut non seulement trouver les spécialistes mais également les mettre directement en contact avec l’administré ou l’entreprise qui en a besoin. De même, si un administré qui parle une langue étrangère ou qui souffre de problèmes auditifs, entre dans un bureau pour demander un service, l’agent peut appeler en vidéotéléphonie n’importe quel interprète compétent présent sur le réseau. De telles fonctionnalités permettent aux administrations de satisfaire à leurs obligations de lutte contre l’exclusion.

### Pilier 4 : Réseau de qualité gouvernementale

**Le réseau de qualité gouvernementale constitue la fondation sur laquelle s’appuient les trois autres piliers de l’architecture CBIN puisqu’il :**

- fournit une connectivité sécurisée et omniprésente ;
- permet un accès rapide à l’information ;
- réalise une plate-forme pour les applications de collaboration voix, vidéo et web.

Tous les services et toutes les applications sont étroitement intégrés et gérés sur une unique plate-forme qui réalise un réseau informatique intelligent. Le réseau comprend des routeurs et des commutateurs, ainsi que des solutions de sécurité, de mobilité, de stockage et de data centre.

### Un exemple de transformation métier : un administré change de résidence

Le cadre CBIN peut transformer les processus métiers des administrations publiques, améliorant du même coup le niveau des services et leur rentabilité. Lorsqu'une personne déménage, par exemple, elle doit effectuer les démarches suivantes :

- informer un grand nombre d'administrations – le fisc, la sécurité sociale, les organismes de retraites, etc. ;
- remettre à jour différents documents administratifs – permis de conduire, carte d'identité, carte grise, etc. ;
- prévenir différentes sociétés privées ou publiques – banques, assurances, compagnies des eaux, du gaz, de l'électricité, etc. ;
- inscrire ses enfants dans une ou plusieurs nouveaux établissements scolaires.

Actuellement, chacune de ces actions exige des interactions distinctes. Submergés par les nombreuses démarches que cela représente, les administrés remettent souvent à plus tard la transmission d'informations aux administrations.

Le cadre CBIN donne aux administrations publiques les moyens de simplifier l'interaction en permettant à l'administré de mettre en marche l'ensemble de ces activités d'un simple appel téléphonique ou en se rendant sur un unique site Web. Le cadre garantit :

- la diffusion sécurisée des informations pertinentes à tous les services et organismes concernés ;
- le respect des exigences des administrations partenaires, comme informer l'école lorsqu'un enfant change de médecin référent ;
- l'authentification de l'identité de l'administré ;
- l'autorisation pour le service de traiter l'information ;
- l'intégrité de l'information ;
- des services supplémentaires, comme la communication à d'autres institutions ou sociétés de la nouvelle adresse ou la mise à disposition d'une liste de ressources proches, comme des établissements scolaires.

Le diagramme analytique de la Figure 1 montre comment le réseau CBIN permet aux administrations publiques de répondre à toutes les exigences grâce à une unique interaction. Le Tableau 3 décrit chacune des étapes du processus et fait la liste des technologies de centre de contacts supportées.

**Figure 3 CBIN Enables Government to Satisfy All Requirements Through a Single Interaction**

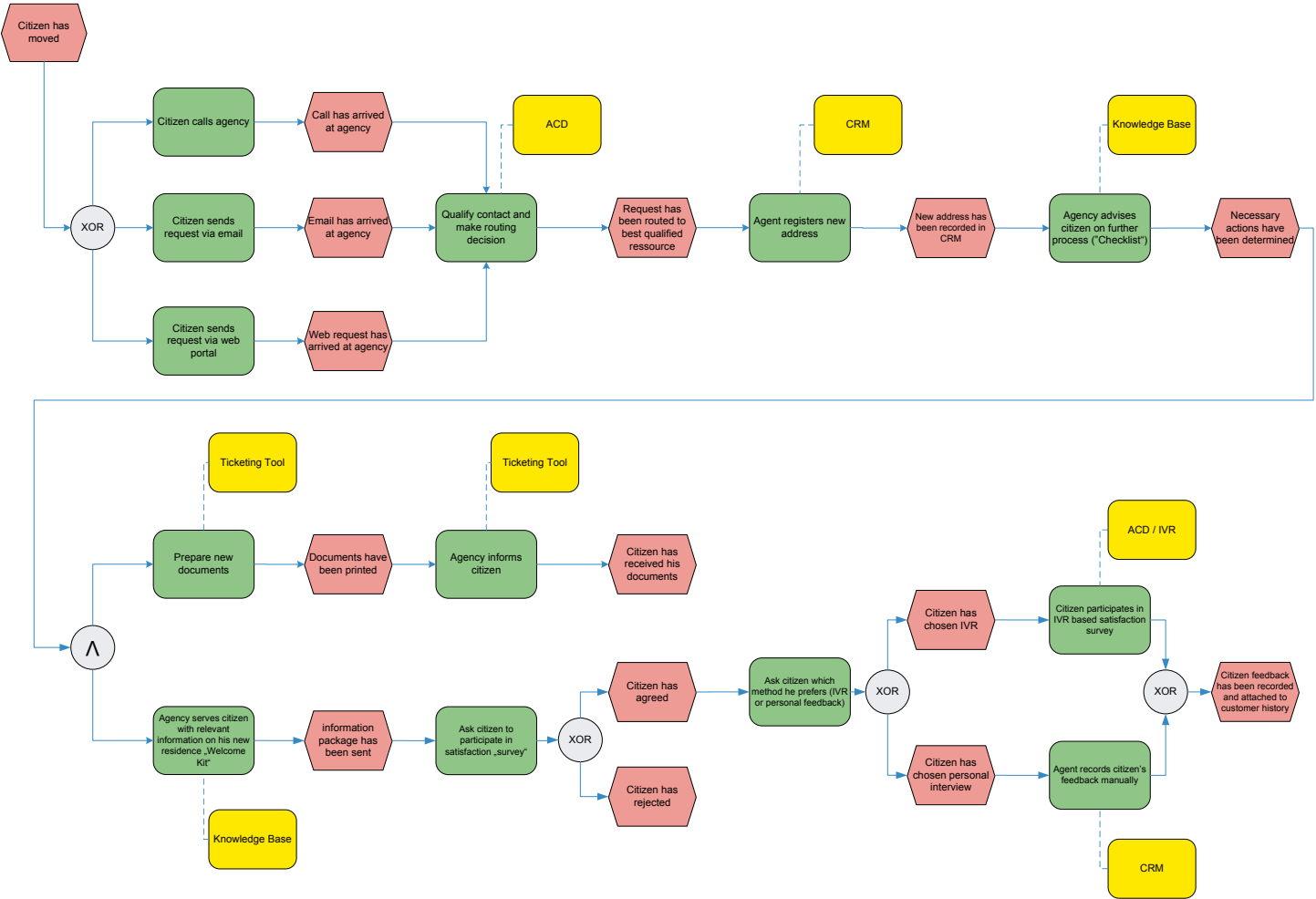


Tableau 3. Rôle de l'architecture CBIN dans le cadre du changement d'adresse d'un administré

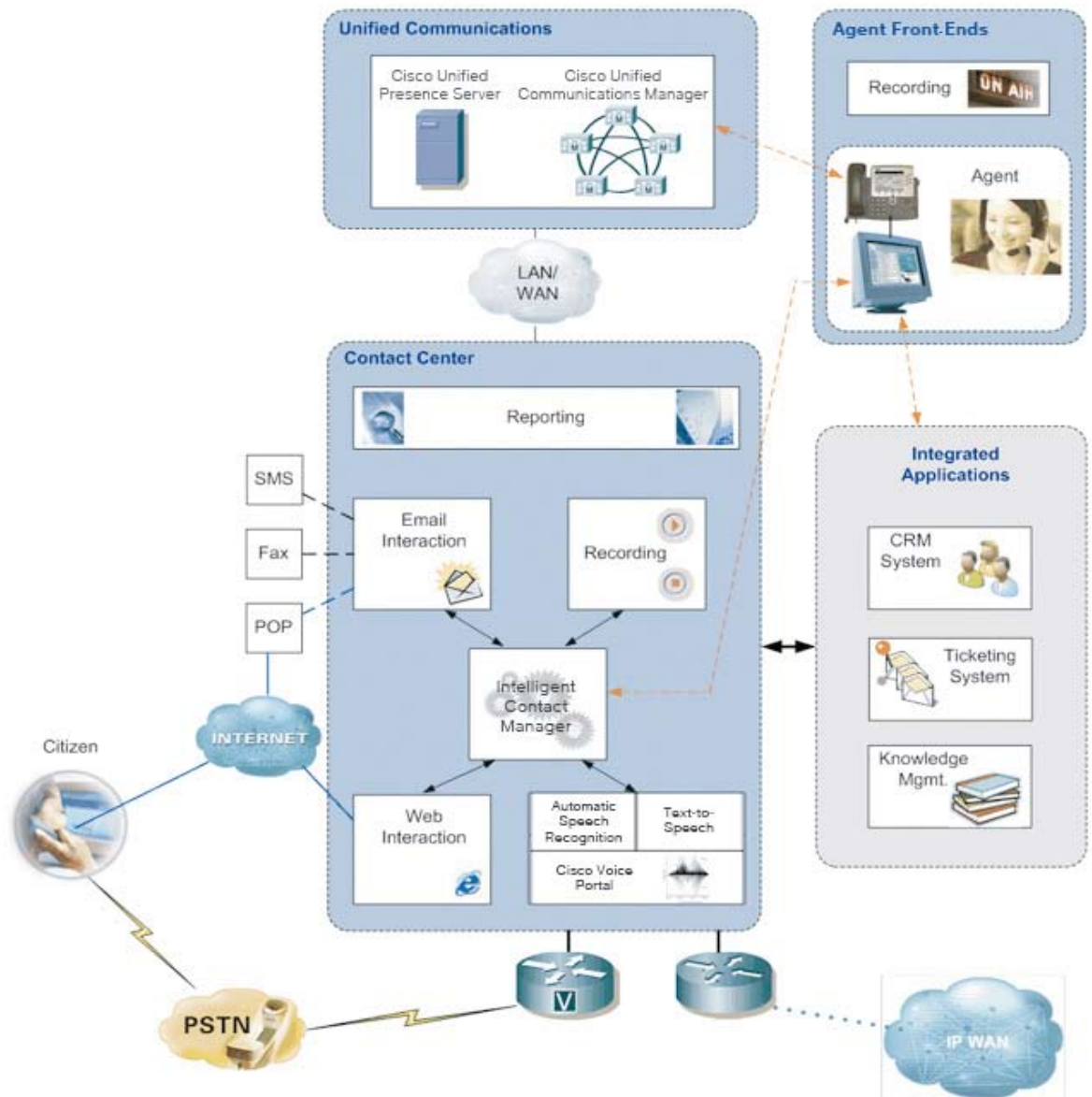
Action	Composante technologique CBIN
<b>Changement de lieu de résidence</b>	
<p><b>L'administré contacte l'organisme de la manière la plus pratique pour lui :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>il appelle le numéro de service de l'organisme ;</li> <li>il envoie un courrier électronique à l'adresse du service ;</li> <li>il remplit et soumet un formulaire en ligne. Le portail Internet peut être personnalisé et protégé par mot de passe.</li> </ul>	Téléphone, courrier électronique ou portail Internet, avec génération automatique d'un courrier électronique formaté
<p><b>Le contact est redirigé vers la ressource la plus compétente :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>un moteur de distribution de contact avec fonctionnalités multimédia analyse les informations du contact (numéro appelant, numéro appelé, destinataire du courrier électronique) et son contenu (ligne Objet, type de formulaire). Il peut également interroger la base de données du système CRM de gestion des relations clients ;</li> <li>un système RVI demande à l'appelant de s'identifier, par exemple à l'aide d'un numéro fiscal ;</li> <li>en fonction de la méthode de contact utilisée et des qualifications nécessaires pour gérer la demande, le contact est transmis au spécialiste compétent ;</li> <li>agent qui reçoit un appel téléphonique voit en même temps s'afficher sur son écran une fenêtre en provenance de la base de données de gestion des relations clients. Si le « client » n'a pas été identifié, une fenêtre permet à l'agent de rechercher des contacts ou d'en créer un nouveau.</li> </ul>	Distribution automatique des appels  Réponse vocale interactive  Bases de données CRM
<p><b>Le traitement de la demande commence :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'administré qui a utilisé le téléphone donne son adresse à l'agent. Celui qui a envoyé un courrier électronique ou rempli un formulaire Internet indique sa nouvelle adresse ;</li> <li>l'agent s'assure que tous les renseignements requis ont été fournis et saisit la nouvelle adresse dans le système CRM ;</li> </ul>	CRM
<ul style="list-style-type: none"> <li>l'agent utilise la liste de contrôle « Déménagement » pour déterminer les autres formalités à accomplir pour le changement d'adresse – par exemple, obtenir une nouvelle immatriculation de sa voiture ;</li> </ul>	Gestion des connaissances
<ul style="list-style-type: none"> <li>l'agent clique sur un bouton pour lancer la préparation d'un courrier officiel d'immatriculation et des autres documents nécessaires. La tâche est automatiquement enregistrée, attribuée en tant que ticket et marquée comme « terminée » lorsque les documents sont prêts.</li> </ul>	Outils de gestion de tickets

<p><b>Etape automatisée en fonction de l'état du ticket</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si l'administré a contacté l'organisme par téléphone, le DAA compose le numéro de l'administré. Un système RVI prévient l'administré qu'il peut venir chercher ses nouveaux documents ou que ceux-ci lui ont été envoyés.</li> <li>Si l'administré a contacté l'organisme par courrier électronique ou par Internet, le système lui envoie un courrier électronique.</li> </ul> <p>Ceci finalise la partie administrative du processus métier.</p>	<p>Outils de gestion de tickets DAA plus RVI ou DAA plus courrier électronique</p>
<p><b>Les municipalités peuvent le cas échéant fournir des services haut de gamme qui enrichissent considérablement la qualité du processus pour les administrés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'agent fournit des renseignements sur les institutions publiques à proximité de la nouvelle résidence de l'administré – établissements scolaires, médecins, hôpitaux, etc. ainsi que des bons de réduction ou un kit d'accueil. L'administré peut recevoir les infos par courrier électronique ou postal ;</li> </ul>	<p>Base connaissance, courrier électronique ou postal</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>l'agent demande à l'administré de participer à une courte enquête de satisfaction sur l'interaction. Les administrés qui acceptent peuvent, au choix, répondre aux questions de l'agent ou à celles d'un système automatisé ;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>lorsque l'agent pose les questions, il enregistre les réponses dans la base de données CRM ;</li> </ul>	<p>CRM</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>si l'administré préfère le système automatisé, il est redirigé vers une application RVI qui lui pose les questions et saisit les réponses qu'il entre sur le clavier de son téléphone. Le système enregistre les résultats et les transfère dans le dossier de l'administré ouvert dans la base de données CRM.</li> </ul>	<p>ACD, IVR, CRM</p>

### Les composantes architecturales de la solution CBIN

La Figure 3 présente un aperçu de haut niveau des composantes de la solution CBIN. Les paragraphes qui suivent en expliquent les fonctions.

**Figure 3. Le cadre d'architecture CBIN englobe les communications unifiées, les logiciels frontaux de l'agent, le centre de contacts et les applications intégrées d'autres constructeurs**



## Communications unifiées

### Téléphonie IP

Lorsqu'une administration publique remplace son système PBX (Private Branch eXchange) ou ses services Centrex par les communications unifiées, elle donne à ses employés la possibilité d'utiliser ses services de communications dans n'importe quel espace de travail équipé d'une connexion réseau, que ce soit au siège, dans une agence et même à domicile. L'accès aux outils de communication et de collaboration à partir de n'importe quel espace de travail améliore la productivité et contribue également à offrir aux administrés une expérience de contact cohérente. Les composantes de la solution sont les suivantes :

- le traitement d'appels : Cisco Unified Communications Manager fournit des services voix, vidéo, mobilité et présence aux téléphones IP, aux équipements de traitement multimédias, aux passerelles de voix sur IP (VoIP) et aux applications multimédias. Parmi les options de déploiement figurent le traitement d'appels centralisé pour tous les sites ou le traitement d'appels distribué. Des mécanismes de sécurité évolués garantissent que seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder aux services de Cisco Unified Communications Manager ;
- les téléphones IP : Cisco propose une large gamme de téléphones matériels avec de nombreuses combinaisons de fonctionnalités, des téléphones IP sans fil et Cisco Unified Personal Communicator, application de bureau pour PC et Mac qui offre une interface unique pour de nombreuses méthodes de contact comme la téléphonie, la vidéo, le courrier électronique et la messagerie instantanée. Elle permet à l'agent de lancer en toute simplicité des conférences voix, vidéo ou Internet afin de collaborer avec des spécialistes pour apporter des réponses aux demandes des administrés. Cisco Unified Personal Communicator fournit également des informations de présence qui montrent si un collègue est disponible et de quelle manière il préfère être contacté ;
- les outils de mobilité : les administrations dont les employés sont mobiles peuvent déployer Cisco Unified Mobile Communicator pour leur permettre de se servir de leurs téléphones mobiles afin d'accéder aux services de Cisco Unified Communications Manager – annuaire professionnel, informations de présence, messagerie vocale, etc. Un employé mobile peut également faire transiter ses appels sortants par le réseau de l'administration ce qui réduit les frais de téléphonie et permet d'afficher son numéro de téléphone professionnel sur l'écran de la personne appelée.

### Informations de présence

La technologie de présence renseigne sur la disponibilité des employés et sur la manière dont ils préfèrent être contactés – téléphone de bureau, téléphone mobile, messagerie instantanée, etc. Les agents qui ont besoin de renseignements peuvent consulter ces informations de présence pour trouver un spécialiste immédiatement disponible et le contacter d'un simple clic. La solution offre d'importants avantages en termes de productivité des employés et de satisfaction des administrés car elle élimine le temps considérable perdu à essayer divers numéros de téléphone ou à laisser des messages.

Pour réunir les informations de présence, Cisco Unified Presence Server utilise différentes méthodes, comme déterminer si une personne a ouvert une session sur tel ou tel équipement de communications. Lorsque Cisco Unified Presence Server est intégré avec Microsoft Live Communications Server ou Office Communications Server, il vérifie les entrées du calendrier Microsoft Outlook de l'employé pour s'assurer qu'il n'est pas en réunion. Cisco Unified Presence Server indique également si les autres utilisateurs disposent de fonctionnalités de communication vidéo ou Internet. Les informations de présence apparaissent dans tous les répertoires et dans toutes les listes d'appels de l'organisation.

### Téléconférence

Dotées de nombreuses fonctionnalités multimédia, les solutions de conférence Cisco permettent aux employés des administrations publiques d'établir rapidement des conférences voix, vidéo ou Internet à deux ou à plusieurs. Les solutions peuvent être adaptées aux exigences budgétaires et de sécurité des administrations publiques :

- Cisco Unified MeetingPlace : cette solution associe les conférences voix, vidéo et Internet, avec partage d'applications et de bureau. Déployée sur site, elle assure le trafic sur le réseau interne de l'agence garantissant ainsi la confidentialité des informations échangées au cours de la réunion qui demeurent à l'abri du pare-feu. Les intervenants extérieurs, comme les administrés concernés,

peuvent également se joindre à la réunion de manière sécurisée. Si elle le souhaite, l'agence peut également intégrer Cisco Unified MeetingPlace avec les groupwares Microsoft Exchange ou Lotus Domino pour permettre aux employés de programmer ou de se joindre à une conférence, de la même manière que pour n'importe quelle autre réunion. Participer à une conférence n'est pas plus compliqué que de cliquer sur un lien dans un courrier électronique. L'application lance la conférence Web en même temps qu'elle connecte son terminal voix ou vidéo. Les employés en déplacement qui ne peuvent pas se joindre à la partie collaborative de la conférence Web peuvent toutefois y participer à partir de n'importe quel téléphone ;

- Cisco WebEx : cette solution offre des options de conférence multimédia sans qu'il soit nécessaire pour l'agence d'acquérir des équipements sur site. Les applications de conférence Cisco WebEx Web sont fournies sur le mode Logiciel en tant que service. L'abonnement comprend la gestion courante, les mises à niveau, la formation et l'assistance. Les utilisateurs de Cisco WebEx peuvent se réunir avec n'importe quel interlocuteur et partout, qu'ils se trouvent ou non protégés par le pare-feu. Comme avec Cisco Unified MeetingPlace, ils peuvent présenter des exposés, échanger des documents, faire des démonstrations d'applications, commander un bureau à distance ou transférer le contrôle d'une réunion à un autre participant. L'agence peut également se servir des interfaces ouvertes de Cisco WebEx pour l'intégrer à des bases de données CRM, des systèmes de ticket, etc., et permettre ainsi à ses employés de lancer des sessions Cisco WebEx à partir des applications qu'ils utilisent chaque jour.

### **Centre de contact**

#### **Intelligent Contact Management (ICM)**

Composante centrale du centre de contacts, Intelligent Contact Management (ICM) redirige les contacts vers la ressource disponible la plus qualifiée et assure le suivi de l'état des ressources – agents, files d'attente, etc. Lorsqu'un administré appelle un organisme, le logiciel ICM applique des règles métiers pour déterminer comment rediriger l'appel en fonction du numéro de l'appelant, du numéro appelé et des informations fournies par l'appelant au clavier. Les règles métiers peuvent également inclure des variables comme l'heure du jour, le niveau de compétences requis, la disponibilité de l'agent, le nombre d'appel en file d'attente et les informations provenant du système CRM et d'autres bases de données. En même temps qu'il achemine un appel vers un agent, ICM affiche une fenêtre contenant des informations sur l'appelant, notamment les renseignements obtenus auprès des applications intégrées.

Le logiciel Cisco Intelligent Contact Management fait partie intégrante de Cisco UCCE (Unified Contact Center Enterprise). Lorsqu'il transfère un contact d'un agent, d'un site, d'un groupe de compétences ou d'un système RVI à un autre, il conserve les informations collectées au cours des interactions précédentes pour éviter que l'agent demande à l'appelant de répéter les renseignements que celui-ci a déjà fournis. Cisco Intelligent Contact Manager peut également interroger des sources externes comme des applications CRM pour déterminer comment rediriger l'appel ou renseigner les applications sur le bureau de l'agent.

#### **Réponse vocale interactive**

La réponse vocale interactive est la base même des applications en libre-service. Elle demande à l'administré de choisir le type de service dont il a besoin – par exemple, en appuyant sur la touche 1 pour s'abonner à un service ou 2 pour connaître l'état d'avancement de sa demande. Lorsque le système RVI supporte la reconnaissance vocale automatique de la parole ou ASR (Automatic Speech Recognition), l'appelant peut donner ses réponses oralement. De même, si le système RVI est intégré avec une base de données CRM ou tout autre système externe, la conversion en synthèse vocale permet de lire les informations à l'appelant. Celui-ci peut ainsi connaître l'état de sa demande ou le solde d'un compte, par exemple, sans avoir à parler avec un agent. Cisco propose deux options de système RVI :

- Cisco Unified IP IVR (IP Interactive Voice Response) : cette solution réalise une fondation ouverte qui permet à un organisme public de créer et de mettre à disposition des applications voix en libre-service. Le système demande à l'appelant de saisir des chiffres sur le clavier de son téléphone afin de joindre le service compétent ou d'obtenir des renseignements, comme une somme due. Cisco IP IVR s'intègre avec les principaux logiciels de reconnaissance vocale pour permettre à l'appelant de sélectionner oralement ses options, de même qu'avec des logiciels de synthèse vocale afin que le système puisse lire les renseignements obtenus dans les bases de données et les sites Web ;
- Cisco Unified Customer Voice Portal : cette solution est destinée aux environnements de centre de contacts répartis sur différents sites. L'appelant demande des informations en libre-service oralement ou en pressant les touches de son téléphone. S'il demande l'assistance en direct d'un agent, Cisco Unified Customer Voice

Portal met l'appel en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent compétent soit disponible puis transfère l'appel ainsi que les renseignements déjà fournis. De plus, Unified Customer Voice Portal supporte les interactions vidéo, quelles soit unidirectionnelles (appelant ou agent) ou bidirectionnelles. L'agent peut également sélectionner des vidéos supplémentaires qui s'afficheront à l'écran de l'appelant ou encore enregistrer la session vidéo.

### Routage du courrier électronique

Un module optionnel de l'architecture CBIN élargit les fonctionnalités d'ICM pour permettre le routage intelligent des courriers électroniques entrants. ICM prend la décision de routage en fonction de l'expéditeur, du destinataire, des mots clés et des conditions en temps réel dans le centre de contacts, comme l'état des files d'attente. Lorsqu'un administré dépose une demande par l'intermédiaire d'un formulaire Internet, les renseignements ainsi fournis peuvent être convertis en courrier électronique qui sera également acheminé en fonction des mots clés.

Cisco Unified Email Interaction Manager peut gérer des volumes importants de demandes en provenance des administrés ou des entreprises. Il analyse et redirige les courriers électroniques vers l'agent disponible le plus qualifié en fonction de règles métiers personnalisables. Lorsque, par exemple, un courrier électronique contient les mots clés « déménagement » ou « inscription », le courrier électronique est automatiquement envoyé à l'équipe du service des enregistrements. Le logiciel surveille également les niveaux de service pour permettre au responsable du centre de contacts de transmettre à l'échelon supérieur les courriers électroniques dont la date de résolution est dépassée ou sur le point de l'être.

Cisco Unified Email Interaction Manager et Cisco Unified Web Interaction Manager partagent la même file d'attente que Cisco Unified Contact Center Enterprise, ce qui rend possible la fusion des demandes par courrier électronique, les demandes de « chat » Web de même que les appels téléphonique entrants et sortants pour que chacun soit traité dans l'ordre d'arrivée. Cette fonctionnalité améliore l'efficacité du centre de contacts car les agents peuvent examiner les demandes par courrier électronique ou par « chat » lorsqu'ils ne sont pas au téléphone, et interrompre leur travail sur les courriers électroniques pour répondre, si nécessaire, aux appels téléphoniques.

Pour accélérer les temps de traitement, Cisco Unified Email Interaction Manager peut suggérer et même automatiquement envoyer des réponses pré-rédigées. L'agent reçoit les outils qui lui permettent d'envoyer rapidement des réponses précises et personnalisées comme des outils de productivité et des bases de connaissances intégrées ou un historique client extrait du système CRM ou d'autres bases de données.

### Collaboration par le Web

La collaboration par le Web ouvre au centre de contacts des services de chat et de co-navigation. La co-navigation permet à l'administré de partager le contenu de son navigateur avec celui du client ou de lui passer les commandes pour que l'agent puisse l'aider à remplir un formulaire en ligne.

Cisco Unified Web Interaction Manager ajoute les fonctionnalités de « chat » et de co-navigation à Cisco Unified Contact Center Enterprise. Comme les appels téléphoniques et les courriers électroniques, les demandes entrantes sur le portail Internet sont redirigées, en fonction de règles métiers, vers l'agent disponible le plus qualifié. Les agents se servent de leurs logiciels frontaux pour accéder à une base de connaissance intégrée dont les contenus peuvent être transmis à l'appelant, ce qui accélère les temps de traitement et garantit l'exactitude des informations. Si nécessaire, un agent peut participer à plusieurs sessions de « chat » en même temps, ce qui réduit les temps d'attente.

Pour des interactions encore plus complètes, Cisco Unified Web Interaction Manager Web version 4.3 supporte la navigation Internet bidirectionnelle de type « suivez le guide » pour permettre à l'agent comme à l'appelant de s'amener l'un l'autre sur des pages Web.

L'agent utilise la même interface pour Cisco Unified Web Interaction Manager et Cisco Unified Email Interaction Manager, ce qui réduit les besoins de formation et accroît la productivité.

### Logiciels frontaux de l'agent

Les logiciels sur le bureau de l'agent lui permettent de commander son téléphone, de visualiser des informations sur l'appelant et de soumettre des tickets. Les informations sur l'administré sont collectées en fonction de son numéro d'appel, du numéro appelé, des saisies RVI et des applications RVI. Disposant de ces renseignements au moment de prendre l'appel ou juste avant, l'agent n'a pas à redemander les informations déjà disponibles. Ceci réduit les délais de traitement et est un élément de satisfaction pour l'appelant.

Cisco Agent Desktop fournit aux agents des centres d'appels des fonctionnalités complètes de gestion téléphonique, présente les informations utiles au moment où les appels leurs sont transmis et peut intégrer des applications d'autres constructeurs comme les logiciels de gestion des relations clients (CRM). Cisco Agent Desktop est disponible en tant que logiciel client ou composante du navigateur et, dans ce cas, ne nécessite pas d'installation. L'option Mobile Agent permet à l'agent d'utiliser n'importe quel téléphone, y compris un téléphone mobile ou celui de son domicile pour ouvrir une session dans Cisco

#### Logiciels frontaux pour spécialistes

Les agents « en première ligne » ont souvent besoin de consulter des spécialistes pour répondre aux demandes des administrés. Il est difficile de demander à ces spécialistes d'adopter les mêmes outils et processus que ceux dont se servent les agents des centres de contacts, et il est nécessaire de trouver un moyen de les intégrer dans le processus en utilisant leurs outils habituels de collaboration.

Cisco Unified Expert Advisor intègre les spécialistes dans le DAA. Il leur suffit d'utiliser Cisco Unified Personal Communicator comme dans leurs interactions métiers quotidiennes. Lorsqu'un spécialiste met à jour ses informations de présence pour indiquer à ses collègues s'il est ou non disponible et la manière dont il préfère être contacté, le DAA utilise ces mêmes informations pour éviter d'avoir à les ressaisir. Le premier spécialiste disponible reçoit sous forme de message instantané sur Cisco Unified Personal Communicator les renseignements concernant l'appelant ou la nature de l'appel. Il peut alors décider de refuser ou de prendre l'appel et choisir dans ce cas le numéro de téléphone à composer pour le joindre. Si le spécialiste ne peut pas prendre l'appel, les renseignements sont transmis au spécialiste disponible suivant.

### Reporting

Le moteur de reporting central de Cisco Unified Contact Center Enterprise fournit une vue complète des performances du centre de contacts en englobant toutes les méthodes de contact : téléphone, RVI, courrier électronique et Internet. Il collecte les informations auprès du centre de contacts, des systèmes RVI, des bureaux des agents, etc., pour les stocker dans une base de données centrale qui permet la génération de rapports historiques et en temps réel.

Plate-forme évoluée de génération de rapports, Cisco Unified Intelligence Suite est une option qui permet d'obtenir une vision intégrale et sécurisée de l'entreprise avec la possibilité de pousser l'analyse jusqu'aux contacts individuels. Grâce à son interface Web, les responsables de l'agence peuvent générer des rapports prédéfinis, créer facilement de nouveaux rapports historiques et en temps réel ainsi que définir des formats variés pour la présentation des résultats. Il est possible d'attribuer des privilèges d'accès distincts aux différents employés de l'agence. Cisco Unified Intelligence Suite peut également intégrer des données provenant d'autres sources comme les systèmes CRM ou de gestion qualité, offrant ainsi des informations métiers précieuses pouvant servir de base d'actions. Unified Contact Center.

Les administrations publiques qui utilisent SAP peuvent tirer avantage de Cisco Unified CRM Connector for SAP qui réalise une intégration préprogrammée avec les solutions Cisco Unified Contact Center. Les mises à niveau produits correspondent directement à celles de Cisco et de SAP. Le logiciel offre des fenêtres d'informations, la numérotation en un clic et des fonctions de journalisation automatique. Cisco propose également des connecteurs CRM pour les systèmes Microsoft Dynamics, PeopleSoft et Salesforce.

### Applications intégrées

Les administrations publiques peuvent s'appuyer sur l'architecture ouverte de Cisco pour intégrer les applications couramment utilisées – CRM, systèmes de gestion des connaissances, outils de gestion de ticket, progiciels CRM Oracle/Siebel, progiciel de gestion de cas Lagan Enterprise, logiciel de gestion d'entreprise Curam, etc.

### Gestion des relations clients

Les informations des logiciels de gestion des relations clients (CRM) permettent de renseigner les écrans des agents et de prendre des décisions de routage. Par exemple, les contacts des habitants d'une ville peuvent être redirigés vers différents agents suivant le quartier de résidence.

Cisco propose des bureaux Agents prédéfinis pour les applications de SAP, Microsoft Dynamics, PeopleSoft et Salesforce. Cisco Unified CRM Connector for SAP mises à jour l'interface CRM pour y intégrer les commandes du téléphone et celles de l'état de l'agent (disponible ou indisponible). Les agences qui se servent d'un autre logiciel CRM peuvent l'intégrer facilement à Cisco Unified Contact Center Enterprise grâce à Cisco Agent Desktop. Le service informatique de l'agence peut par exemple utiliser HTTP pour appeler une application CRM sur Internet et la présenter dans le navigateur intégré à Cisco Agent Desktop. L'avantage est de doter l'agent d'une interface frontale unifiée qui améliore sa productivité.

### Outils de gestion de tickets

L'intégration de l'outil de gestion de tickets de l'agence à Cisco Unified Contact Center Enterprise permet d'éliminer les demandes de renseignements évitables, de rendre les informations plus précises et d'accélérer les temps de traitement.

Cisco Agent Desktop peut automatiquement faire apparaître un enregistrement de ticket en fonction des informations d'appels saisies comme le numéro de l'appelant ou les renseignements obtenus grâce au système RVI. Pour les contacts par Internet, l'équipe informatique de l'agence peut utiliser les commandes HTTP pour sélectionner l'enregistrement correct et l'afficher dans le navigateur intégré. D'autres options de soumission de tickets sont disponibles, comme les touches programmables, le lancement d'applications externes et l'intégration avec des communications interprocessus.

### Gestion des connaissances

Pour garantir la satisfaction des usagers du centre de contact, les administrations publiques doivent veiller à ce que les informations contenues dans le système de gestion des connaissances demeurent à la fois exactes, fiables, à jour et faciles à trouver. Les agences qui utilisent actuellement de multiples systèmes de gestion des connaissances devraient ne plus en adopter qu'un seul pour éviter les risques de confusion liés aux données redondantes et ne pas compliquer inutilement la gestion des enregistrements.

Les agences qui ne disposent pas d'un puissant système de gestion des connaissances peuvent utiliser la base de connaissances intégrées dans le logiciel frontal de l'agent pour Cisco Unified Interaction Manager. Celles qui possèdent un bon système de gestion des connaissances peuvent permettre à leurs agents d'y accéder à l'aide d'un raccourci clavier si le système n'est pas déjà intégré au logiciel CRM ou à l'outil de gestion des tickets.

## Etudes de cas

Nous présentons ici trois études de cas d'administrations publiques qui ont, pour leur plus grand succès, déployé des centres de contact à numéro unique pour leurs interactions avec les citoyens et les entreprises.

### **Commission des services de santé et à la personne du Texas, Etats-Unis**

**Le problème :** la Texas Health and Human Services Commission souhait disposer d'un numéro unique (le 211) pour fournir des informations et des services d'aiguillage à l'ensemble de la population de l'Etat du Texas. L'Etat disposait déjà de 25 centres d'informations régionaux possédant chacun son propre système PBX et son propre numéro de téléphone. Toutefois, il manquait à ces centres des moyens efficaces et économiques de mettre en commun des informations et des ressources, comme des interprètes. Ces centres ne restaient pas tous accessibles 24 heures sur 24 et les prévisions faisaient état de plusieurs millions de dollars annuels en appels longue distance vers les centres.

**La solution :** en 2002, la Texas Health and Human Services Commission a réalisé un centre de contact pour l'ensemble de l'Etat en adoptant Cisco Unified Contact Center. Quel que soit leur lieu de travail, les agents peuvent désormais accéder à toutes les bases de données d'informations locales qui contiennent des renseignements sur plus de 200 000 programmes. La solution offre également des scripts sur le bureau de l'agent pour qu'il puisse fournir des informations précises et cohérentes à l'appelant. Le centre de contacts est connecté avec de nombreuses autres administrations de l'Etat – service de sécurité publique, réseau d'alerte santé, réseau des agences éducatives et divers groupes d'intervention d'urgence.

### **Les résultats :**

- les administrés disposent d'un accès pratiques et 24 heures sur 24 à des services de santé et d'aide à la personne ;
- les appels peuvent être redirigés vers n'importe quel centre de contacts sans que l'appelant s'en aperçoive.

Par exemple, lorsque les conditions météorologiques interdisent aux agents de se rendre en voiture jusqu'au bureau, tous les appels en direction du site correspondant sont transférés à un autre centre ;

- l'Etat du Texas économise chaque année 400 000 dollars par rapport à une solution classique de centre de contacts ;
- l'administration fait également des économies supplémentaires en réduisant la nécessité d'avoir dans chaque centre un personnel capable de parler plusieurs langues. Si le centre de contacts d'une petite ville reçoit l'appel d'un résident qui s'exprime en chinois mandarin, par exemple, l'agent peut rapidement établir une conférence avec un interprète dans une autre ville ;
- les frais liés aux appels interurbains et longue distance ont été éliminés.

Pour lire l'article complet, rendez-vous sur : [www.cisco.com/go/government](http://www.cisco.com/go/government).

**Le problème :** le quartier londonien d'Hillingdon compte plus de 250 000 résidents et héberge l'aéroport d'Heathrow ainsi que de nombreuses grandes sociétés comme British Airways, Nestlé et Xerox. Le conseil municipal d'Hillingdon voulait offrir davantage de choix à ses administrés pour interagir avec les pouvoirs publics et s'assurer que chacun puisse trouver la même satisfaction quelle que soit la méthode de contact employée.

**La solution :** le conseil municipal d'Hillingdon a atteint ses objectifs en déployant un nouveau centre de contacts autour de la solution Cisco Unified Contact Center. Le centre municipal principal dispose désormais d'une connexion réseau vers 20 sites de contact répartis sur le territoire de la commune. Les résidents peuvent s'inscrire sur un site Web afin de recevoir des notifications par SMS (Short Message Service) ou par courrier électronique sur les réunions, les alertes sanitaires et les travaux routiers en cours. Ils peuvent également signaler les pannes de feux de signalisation routière, accéder à des livres électroniques et les renouveler auprès de bibliothèques, contester des amendes de stationnement, demander l'inscription de leurs enfants dans les écoles primaires et payer leurs impôts locaux.

Le téléphone demeure le moyen de contact le plus prisé. Près de 100 agents répondent en moyenne à 59 000 appels chaque mois. Les appelants en file d'attente sont informés du temps d'attente estimé et encouragés à utiliser Internet ou le courrier électronique. Cisco Unified Contact Center intègre tous les moyens de communication, donnant aux agents un historique complet des contacts du résident – qu'il ait téléphoné, écrit un courrier, envoyé un courrier électronique ou qu'il se soit rendu dans l'un des bureaux de l'administration municipale.

#### **Les résultats :**

- une réduction importante du temps moyen d'attente téléphonique ;
- 93 % de résolution au premier appel ;
- un indice de satisfaction de 96 sur 100 dans les enquêtes mensuelles, soit 15 points de plus qu'avant l'adoption de la solution Cisco par le conseil municipal ;
- 3 millions de livres (près de 3,6 millions d'euros) d'économies réalisées en une seule fois sur les espaces de travail car les nouveaux agents peuvent travailler à domicile ;
- 10 000 livres (12 000 euros environ) d'économies sur chaque nouveau service de centre de contacts mis en place car la municipalité n'a plus besoin de faire appel à des spécialistes extérieurs pour développer ces services. Dix services supplémentaires ont été ajoutés, dont un sur l'assistance aux personnes âgées ;
- 40 000 livres (48 000 euros environ) d'économies sur les frais de téléphone. Tous les sites du conseil d'Hillingdon partagent un Cisco Unified Communications Manager centralisé par lequel passent tous les appels longue distance ce qui a permis à la municipalité de négocier des tarifs plus avantageux avec les opérateurs ;
- une gestion du personnel optimisée, conséquence des fonctions intégrées de génération de rapports de Cisco Unified Contact Center. Par exemple, après avoir constaté que les précédents avis d'imposition avaient généré 6000 appels entrants dans la même journée, le conseil a décidé de ne pas envoyer tous les avis en même temps et de doter le centre de ressources spécialisées. Dans le même esprit, le fait de connaître le temps moyen nécessaire pour résoudre un type donné d'appels – 30 secondes, par exemple, pour la collecte des encombrants et 15 minutes pour une inscription scolaire a permis à la municipalité d'affecter, au bon moment, un nombre suffisant d'agents disposant des compétences utiles pour assurer un service efficace.

Pour lire l'article complet, rendez-vous sur :

[www.cisco.com/web/UK/pub\\_sector/housing\\_associations/case\\_studies/pdfs/lb\\_hillingdon.pdf](http://www.cisco.com/web/UK/pub_sector/housing_associations/case_studies/pdfs/lb_hillingdon.pdf)

## Un grand comté aux Etats-Unis

**Le problème :** Plus de 10 millions de résidents de ce comté dépendent d'un organisme local pour l'aide alimentaire, les soins de santé et plusieurs autres programmes d'aide sociale. L'agence reçoit 10 000 appels chaque mois. Jusqu'ici, tous les appels étaient directement redirigés vers l'interlocuteur privilégié de l'appelant qui n'était pas toujours disponible. Une plus grande efficacité des interactions aurait permis d'améliorer le service aux administrés et de donner plus de temps aux travailleurs sociaux.

**La solution :** le comté a mis en place un centre de contact centralisé autour de Cisco Unified Contact Center. Plusieurs centaines de représentant du service client sont disponibles du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30 pour répondre à toutes les questions qui, comme une déclaration de naissance, n'exigent pas l'intervention d'un travailleur social spécialisé. Le comté utilise également la solution Cisco IP IVR (Integrated Voice Response) avec reconnaissance vocale pour permettre aux participants d'accéder aux informations sans attendre l'agent. Pour chaque cas, les informations sont stockées dans une base de données et les agents qui reçoivent un appel visualisent immédiatement à l'écran la situation de l'appelant, ce qui permet de répondre plus rapidement à ses questions. Si nécessaire, l'agent peut transférer l'appel à un superviseur, en même temps que les informations correspondantes. La solution collecte un historique du traitement des cas, avec enregistrement des conversations et de l'activité à l'écran pour les besoins éventuels d'une enquête sur les dossiers.

### Les résultats :

- l'efficacité des agents a augmenté de 40 %, ce qui a permis au comté d'embaucher moins de personnel que prévu au départ ;
- les délais de résolution ont été améliorés ;
- les travailleurs sociaux disposent de davantage de temps ;
- l'infrastructure de centre de contacts est disponible pour d'autres programmes du comté. Ce pilote a prouvé que le centre de contact pouvait traiter plus de 45 000 appels par mois. Il est ainsi prévu de l'élargir pour y intégrer l'inscription aux avantages sociaux des employés du comté, les appels concernant les soins aux animaux, une assistance par téléphone pour les problèmes d'hébergement social et un centre de contact en cas de bioterrorisme.

## Conclusion

Les administrations publiques offrent des prestations de meilleure qualité lorsque leurs administrés peuvent accéder à tous les services courants en composant un unique numéro de téléphone ou en se rendant sur un unique site Web. La diversification des méthodes d'interaction augmente indéniablement la satisfaction des administrés mais elle libère également les employés pour qu'ils puissent se consacrer à des tâches plus complexes. Les quatre piliers de l'architecture CBIN – Base de connaissances, Interaction entre administrés et pouvoirs publics, Collaboration et Réseau de qualité gouvernementale – assurent des fondations solides pour des interactions efficaces et économiques. Pour établir de telles fondations, les administrations publiques peuvent s'appuyer sur les solutions Cisco de communications unifiées, de centre de contacts, de logiciels frontaux pour agents et de reporting, ainsi que sur les outils intégrés des partenaires Cisco pour la gestion des relations clients, des connaissances et des tickets.

## Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur les solutions Cisco Contact Center, visitez [www.cisco.com/go/contactcenter](http://www.cisco.com/go/contactcenter).

Pour en savoir plus sur les solutions de Cisco pour les administrations publiques, visitez :

[www.cisco.com/go/government](http://www.cisco.com/go/government).

Pour parler des applications de votre centre de contacts, adressez-vous à votre responsable de compte Cisco.



Americas Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
168 Robins on Road  
#28-01 Capital Tower  
Singapore 068912  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: +65 6317 7777  
Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters  
Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
The Netherlands  
[www-europe.cisco.com](http://www-europe.cisco.com)  
Tel: +31 0 800 020 0791  
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCVP, the Cisco logo, and Welcome to the Human Network are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internet Work Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IPTV, IQ Expertise, the IQ logo, IQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TansPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0711R)