

Témoignage client

► Avenance Enseignement Groupe Elios

Déploiement d'un Centre de contacts multimédia
au service des Collectivités locales et de 85 000 familles



Laurent PAVAGEAU,
Responsable Comptabilité Client Familles
Avenance Enseignement.

Présentation de la société

Le Groupe Elios est le 3ème opérateur du marché européen de la Restauration sous contrat, avec des métiers recouvrant la Restauration Collective (Entreprises, Enseignement, Santé-Résidence) et la Restauration de Concession (Autoroute, Aéroport, Ville).

Avenance Enseignement offre des services de restauration aux élèves, enseignants et personnels d'établissements scolaires, et, depuis 2006, des services innovants de gestion, aux collectivités locales qui le souhaitent.

Problématique

Le service Comptabilité Client Familles d'Avenance Enseignement permet par Délégation de Service Public, de gérer pour le compte des municipalités, la facturation mensuelle et le recouvrement de près de 85 000 familles.

Le pôle Hotline, localisé à Rueil-Malmaison, constitué de trois opératrices et de Laurent PAVAGEAU, assurant la supervision, était saturé d'appels et le service rendu aux familles ne répondait plus aux exigences. C'est dans ce cadre qu'Avenance Enseignement a décidé de se doter d'un Centre de contacts multimédia.

Solution

La solution mise en place par FOLIATEAM est une solution interne composée :

- 1 - d'un Centre de contacts multimédia porté par l'application M7480 Aastra Matra dédiée.
 - 2 - de modules Routing et scripts évolués de l'application M7480.
 - 3 - d'un IPBX dupliqué dédié à la solution, NeXspan XD Aastra Matra.
- L'ensemble étant intégré avec le site Internet «Cantine.com».

La solution M7480 permet d'automatiser le traitement des appels téléphoniques entrants et leurs réponses, de router de façon intelligente les «flux multimédia» tels que les e-mails et les fax.



Une partie de l'équipe Hotline de la Comptabilité Client Familles d'Avenance Enseignement.

Avantages de la solution :

- Indépendance de la solution interne.
- Infrastructure sécurisée via un PABX dédié à la solution.
- Qualité du capital fonctionnel : large gamme de fonctionnalités intégrées dans un seul serveur, maturité d'une solution éprouvée, déployée dans des centres de contacts de toutes tailles, de quelques agents à plusieurs centaines d'utilisateurs, tel la SNCF.
- Évolutivité au rythme des besoins de l'entreprise grâce à la modularité de la solution.
- Interactivité accrue entre la téléphonie et l'informatique avec la base de données du client.

Résultats

Meilleure satisfaction des familles

- Accueil personnalisé pour les appelants de chaque ville (musique, informations).
- Réduction du temps d'attente.

Productivité optimisée des équipes

- Augmentation du taux de traitement des appels entrants par les opératrices.
- Disponibilité et fiabilité du service à toute heure pour la gestion des consommations (commandes / décommandes) et la consultation du solde des comptes.

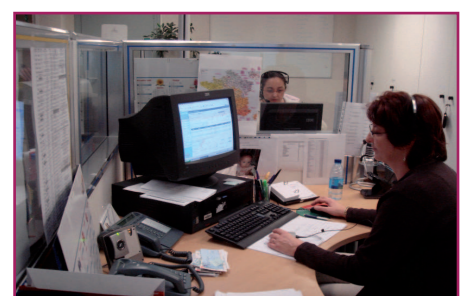
Valorisation de l'image de l'entreprise

- Solution innovante permettant de fidéliser les familles.

Meilleure gestion des statistiques

- Supervision temps réel et statistiques pour les indicateurs de volumétrie et de qualité.

«Le savoir-faire des équipes de FOLIATEAM nous a vite convaincus. Ses experts ont démontré à la fois une connaissance fine de nos métiers, une maîtrise des technologies de communication les plus avancées, une vraie capacité de gestion de projet et ont fait preuve d'une grande réactivité durant les différentes étapes du projet», souligne Monsieur PAVAGEAU.



Propos recueillis par FOLIATEAM,
décembre 2007.