



# Enghouse Interactive

*Toujours votre meilleur contact*

**Sedgemoor**  
IN SOMERSET

## Vue d'ensemble

---

### INDUSTRIE

Administration locale

### OBJECTIFS

Améliorer l'efficacité opérationnelle et fournir au public des services de meilleure qualité

### SOLUTIONS

Enghouse Interactive Communications Center et Quality Management Suite

### AVANTAGES

- Le travail collaboratif grâce à Skype for Business accroît la visibilité dans l'ensemble de l'organisation
- La possibilité de travail à distance permet une plus grande flexibilité au sein du centre de contact
- L'intégration d'une technologie de gestion de la qualité (Quality Management) permet un contrôle des bonnes pratiques en temps réel, assurant ainsi que la qualité de service est la meilleure possible
- Les appels étant dirigés rapidement au personnel compétent, le public a une plus grande confiance envers le Conseil

### CASE STUDY SEDGEMOOR DISTRICT COUNCIL

## Un Conseil de District transforme son service client grâce à Enghouse Interactive Communications Center et Microsoft Skype for Business

Deux priorités sont au cœur des préoccupations du Conseil de district de Sedgemoor : améliorer son efficacité opérationnelle et fournir au public des services de meilleure qualité. Avec cet objectif en vue, le Conseil était de plus en plus insatisfait de sa solution de centre de contact existante. Cette dernière ne suivait plus. Elle était branchée à un circuit PBX analogique qui devenait rapidement obsolète. En outre, la qualité du son des appels posait problème, ce qui commençait à avoir des répercussions sur la qualité du service client. Le Conseil avait donc besoin d'une interface moderne qui viendrait soutenir son approche de communication unifiée. Il voulait par conséquent que l'ensemble de la plateforme soit 100 % compatible avec Skype.

Depuis qu'il a installé Enghouse Interactive Communications Center (EICC) dans un environnement Skype for Business (SfB), le Conseil a complètement modifié sa façon d'interagir avec le public. Grâce à la fiabilité du nouveau système, qui a été opérationnel dans un délai de deux semaines, les personnes appelant le centre de contact sont dirigées rapidement vers l'agent le plus apte à lui répondre, ce qui ensuite engendre un plus grand sentiment de confiance envers le Conseil. En effectuant une transition vers un environnement numérique et en adoptant EICC, une solution hautement efficace, le Conseil est désormais capable de traiter un plus grand volume d'appels dans son centre d'appels. Les appelants bénéficient d'une réduction des temps d'attente. Leurs problèmes sont résolus plus rapidement et leurs questions trouvent des réponses plus vite également.

---

*« Dès le départ, ce qui nous a le plus impressionnés avec EICC, c'est que nous pouvions l'intégrer à SfB. »*

GARETH DENSLOW, Directeur du centre de contact du  
CONSEIL DE DISTRICT DE SEDGEMOOR

---

### Sauter le pas

Le Conseil de district de Sedgemoor a été fondé en 1974. Aujourd'hui, il ne compte pas moins de 54 paroisses civiles et conseils municipaux qui comprennent un mélange de petites villes et de villages ruraux. Au total, cela représente près de 55 000 ménages. Comme la plupart des collectivités régionales, l'une des priorités est de « faire plus avec moins » et de fournir un niveau de service optimal à ses citoyens tout en s'assurant que l'expérience client soit la meilleure possible. C'est pour cette raison que le Conseil a identifié le besoin de moderniser son centre de contact, avec une interface moderne qui soutiendrait son approche de communication unifiée, la possibilité de travailler à distance et une plateforme 100 % compatible avec Skype.

Ses inquiétudes quant à son centre de contact étant de plus en plus forte, le Conseil a émis un appel d'offres. La recherche consistait en une solution flexible et polyvalente qui pourrait s'intégrer à un environnement Skype for Business (SfB), permettre le travail à distance, améliorer l'accès du public aux services du Conseil, tout en étant moins chère d'utilisation que la solution actuelle du centre de contact.

Après examen de plusieurs offres, le Conseil a choisi de déployer Enghouse Interactive Communications Center (EICC) dans un environnement Microsoft SfB. Il s'agit d'une solution modulaire avec de nombreuses fonctionnalités pour les communications en centre de contact. Elle permet en outre à ses utilisateurs d'ajouter des fonctionnalités selon ses besoins et selon ce que son budget permet.

Gareth Denslow, Directeur du centre d'appels du Conseil de District de Sedgemoor : « dès le départ, ce qui nous a le plus impressionnés avec EICC, c'est que nous pouvions l'intégrer à SfB. Nous venions juste de déployer SfB dans l'ensemble de notre organisation. Il était donc essentiel que la solution choisie soit compatible. Du point de vue du discours de vente, il est apparu clairement que le système était facile d'utilisation. C'était un point clé car nous voulions que nos agents prennent plaisir à utiliser la solution et qu'ils s'y adaptent rapidement. Il était aussi important que la solution retenue soit comparable à l'existante. Nous voulions quelque chose que les utilisateurs trouveraient familier mais qui néanmoins correspondrait à nos exigences de qualité et qui nous permettrait d'ajouter de nouvelle fonctionnalité quand et si nous devions en avoir besoin. »

---

*« Nous voulions quelque chose que les utilisateurs trouveraient familier mais qui néanmoins correspondrait à nos exigences de qualité et qui nous permettrait d'ajouter de nouvelle fonctionnalité quand et si nous devions en avoir besoin. »*

GARETH DENSLOW, Directeur du centre de contact du  
CONSEIL DE DISTRICT DE SEDGEMOOR

---

Le Conseil de District de Sedgemoor souhaitait que le système soit opérationnel rapidement. Exactive, une entreprise spécialiste de la communication unifiée, s'est montrée à la hauteur du défi, en travaillant en coopération avec Enghouse Interactive et l'équipe interne du Conseil. Sur site, l'entreprise a effectué l'installation sans heurts et efficacement en l'espace de deux semaines. Tous les jalons principaux du projet ont été atteints à temps et le lancement a suivi de très près l'installation. Avant de travailler sur la mise en place de la solution EICC, Exactive avait déjà procédé à l'installation de SfB pour le Conseil de District de Sedgemoor. Cette familiarité et cette expérience antérieure du client ont aidé à rationaliser ce déploiement rapide.

L'installation a été effectuée sur deux centres de contact distincts. Le premier est le centre de contact principal du Conseil, qui traite des demandes du public concernant un grand nombre de services comme la taxe immobilière, le taux des impôts fonciers commerciaux, l'urbanisme et la sécurité environnementale. Le second est une infrastructure de logement « Homes in Sedgemoor ». Ce dernier est responsable du parc immobilier du Conseil et s'occupe de près de 4 200 propriétés au nom du Conseil. L'utilisation des systèmes installés est partagée entre les deux centres. En cas de pics d'appels, la surcharge d'appels peut être transmise au centre de contact principal du Conseil, ce qui permet de réduire le temps d'attente des résidents.

Le processus de formation fut bref et ciblé, du fait de la facilité d'utilisation d'EICC et de la volonté du Conseil de mettre en place la solution le plus vite possible. C'est une approche de formation des formateurs qui a été adoptée. Depuis son lancement, le système fonctionne efficacement. Le nombre d'appels à l'Assistance Enghouse Interactive est d'ailleurs peu élevé. En revanche, lorsqu'une assistance a été nécessaire, la réponse a été immédiate et efficace.

## Récolter les fruits du labeur

Le Conseil a pu tirer de nombreux avantages du nouveau système EICC de Enghouse Interactive. L'intégration à Skype for Business permet un travail plus coopératif et améliore l'efficacité et la productivité, autant du centre de contact que de l'ensemble de l'organisation.

L'un des avantages à long terme les plus significatifs de cette nouvelle solution est la possibilité d'un accès distant flexible. Cette nouvelle solution est en soi plus performante que l'ancienne. Sedgemoor est actuellement en cours de déploiement de PC portables exécutant Windows 10 auprès de tous les agents du service client. Pour la première fois, ils auront l'occasion de travailler dans un environnement virtuel et flexible, et même de continuer à travailler en cas de coupure de courant dans le bâtiment principal du Conseil.

Le passage à une approche numérique moins chère et l'utilisation du Protocole SIP (Session Initiation Protocol) pour prendre en charge la fonctionnalité de voix sur IP (VoIP) contribuent à réduire les coûts du Conseil. Cela lui permet par conséquent d'augmenter le nombre de lignes entrantes dans le centre de contact et l'accès aux services de livraison aux clients. M. Denslow : « c'est essentiel pour nous car cela accroît la confiance que le public a à l'égard du service que nous fournissons. La fiabilité de notre système téléphonique en place se fait de plus en plus connaître auprès des appelants et l'accès aux services est facile et rapide. Nous croyons que le niveau de satisfaction est en hausse, du fait de la manière dont leurs requêtes sont traitées et nous sommes convaincus que cette tendance persistera avec le temps ».

En outre, les volumes d'appels augmentent et grâce à l'intégration à Skype for Business, les durées d'appels ont été réduites.

---

*« La fiabilité de notre système téléphonique en place se fait de plus en plus connaître auprès des appelants et l'accès aux services est facile et rapide. Nous croyons que le niveau de satisfaction est en hausse, du fait de la manière dont leurs requêtes sont traitées et nous sommes convaincus que cette tendance persistera avec le temps. »*

GARETH DENSLOW, Directeur du centre de contact du  
CONSEIL DE DISTRICT DE SEDGEMOOR

---

En effet, les agents peuvent diriger les appels aux experts selon les sujets beaucoup plus rapidement qu'auparavant. Un avantage supplémentaire de cette intégration à SfB est que SfB permet aux agents de vérifier qui est disponible avant de transférer un appel, ce qui réduit le temps d'attente et les pertes dans le processus global. Le Conseil a également pu réduire les frais de licences depuis qu'il est passé au nouveau système. Par ailleurs, les coûts des appels ont chuté en raison du passage de RNIS analogique à la fourniture en SIP.

En supplément de la solution EICC, le Conseil utilise également la suite Enghouse Quality Management Suite (QMS) qui lui permet de surveiller les appels et de contrôler les rapports pour s'assurer que la qualité du service fourni est toujours la meilleure possible. Denslow explique : « une fois de plus, l'avantage majeur pour nous est la facilité d'utilisation. Grâce à cette solution, nous pouvons facilement écouter et contrôler les appels pour nous assurer que la qualité de service que nous fournissons est satisfaisante. De même, avec le temps, nous avons trouvé la fonction de reporting intuitive et pratique, notamment lorsqu'il nous est demandé de fournir des données concernant les volumes et les types d'appels. »

---

*« À l'aide de la solution EICC, nous envisageons l'avenir en toute sérénité. »*

CRAIG WILKINS, Directeur informatique du CONSEIL DE DISTRICT DE SEDGEMOOR

---

### Ce que demain nous réserve

Pour anticiper la suite, le Conseil a désormais déployé une fonctionnalité de chat en ligne sur la plateforme EICC et une intégration sur son site Web institutionnel, bien qu'il ne soit pas actif pour l'instant. Denslow a été impressionné par l'aide fournie par Enghouse dans la mise en place de cette fonctionnalité. « Enghouse a été très patient et flexible dans leur approche de la mise en place du produit. Nous sommes convaincus qu'ils continueront d'être aussi serviables en cas de questions lorsqu'il sera effectivement lancé ».

Craig Wilkins, Directeur informatique du Conseil souligne une autre évolution possible du système à l'avenir. « D'ici 2018, nous envisageons de remplacer le système CRM de notre centre de contact et d'en mettre un nouveau en place dans l'ensemble de l'organisation. Lorsque nous le ferons, l'intégration à EICC ajoutera un éventail de fonctionnalités supplémentaires comme l'affichage de fenêtre contextuelle, le routage d'e-mails/SMS, augmentant ainsi la gamme d'options proposées aux agents des centres de contact ainsi que la qualité du service pouvant être offerte au public. »



**Enhouse  
Interactive**

Phone +32 3 7604020  
info.be@enghouse.com

[www.enghouseinteractive.be/?lang=fr](http://www.enghouseinteractive.be/?lang=fr)

