

# Évolution du Centre de contact

**Conférence du Conseil de la prestation des  
services du secteur public (CPSSP)**

**Février 2020**

Andy Saito

Superviseur, Centre de contact avec la clientèle.

Région de Peel



# Région de Peel

- La région de Peel est la deuxième plus grande municipalité de l'Ontario, desservant près de 1,5 million d'habitants et plus de 175 000 entreprises à Brampton, Caledon et Mississauga.
- Plan stratégique et vision sur 20 ans de la collectivité pour la vie.
- Trois domaines d'intérêt :
  - Vivre
  - Prospérer
  - Diriger

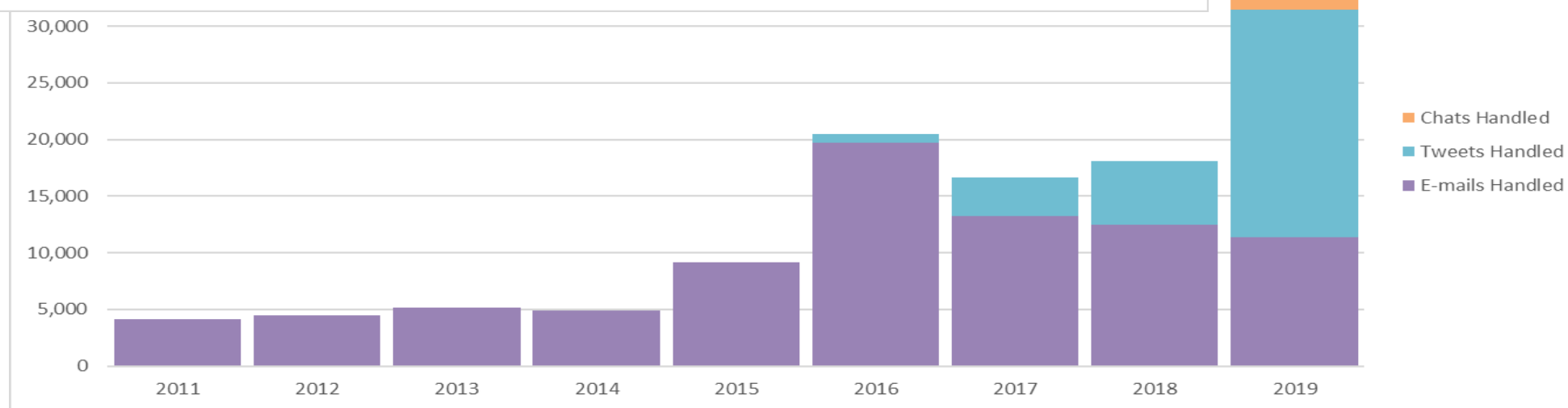
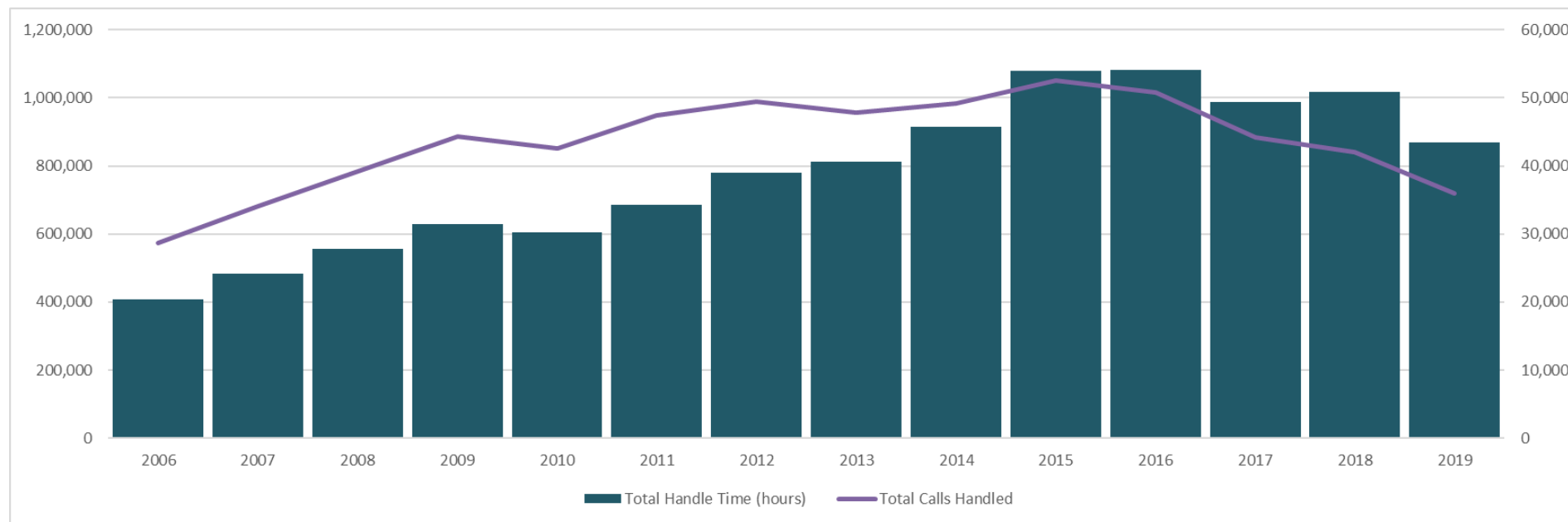


## Notre centre de contact

- Créé en 2005.
- Premier point de contact pour le téléphone, le courriel, le clavardage et Twitter pour 16 secteurs de programme.
- Situé à Mississauga.
- 35 bureaux des agents sur place, 25 agents à distance.



# Notre centre de contact



# Pourquoi avons-nous eu besoin d'évoluer?

- La demande a continué d'augmenter chaque année, tandis que les niveaux de dotation sont restés fixes.
- Le maintien de bons niveaux de service a été un défi.
- Les programmes internes voulaient de meilleures données sur les personnes qui nous contactent et sur les raisons de ces contacts.
- Les clients externes avaient des attentes en matière de canaux et de services fixées par les entreprises privées.



# Évolution n° 1

Centre de contact en  
nuage



# Centre de contact en nuage



## Pourquoi avons-nous évolué?

- Utilisation d'un système sur place depuis plus d'une décennie.
- Fonctionnalité limitée.
- Se fier à la TI pour apporter des modifications à l'acheminement des appels.
- Pourrait seulement traiter les appels téléphoniques; pas d'acheminement ou d'établissement de rapports à plusieurs canaux.

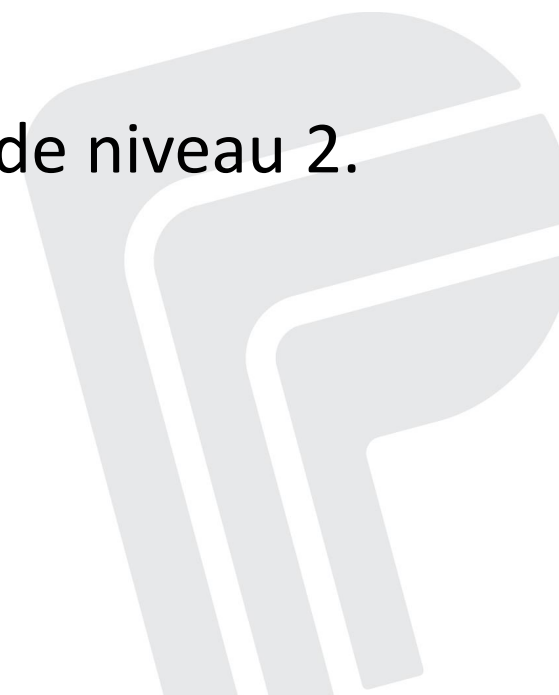


# Centre de contact en nuage



## Comment l'avons-nous fait?

- Mise en œuvre du logiciel du centre de contact en nuage en décembre 2018.
- Déplacement de tous les appels téléphoniques et courriels de niveau 1 vers une nouvelle plateforme.
- Nuage intégré avec système sur place pour les transferts de niveau 2.





# Centre de contact en nuage



## Quel a été le résultat?

- Contrôle de l'acheminement, des réponses vocales interactives (RVI) et des annonces.
- Voies téléphoniques et textuelles acheminées ensemble.
- Amélioration de l'efficacité des agents.
- Intégration à notre plateforme de la Gestion de la relation clientèle.
- Rappel en file d'attente.
- Acheminement intelligent des appels.



# Évolution n° 2

Amélioration de  
l'acheminement des  
appels



# Amélioration de l'acheminement des appels


## Pourquoi avons-nous évolué?

- Le système précédent ne permettait qu'un acheminement de base.
- Réponse de l'agent en direct pour la plupart des appels.
- Les modifications ont été traitées par la TI.
- Aucune façon de mesurer l'efficacité de l'acheminement.
- Faible volume d'appels et occupation des agents pendant les heures de nuit.



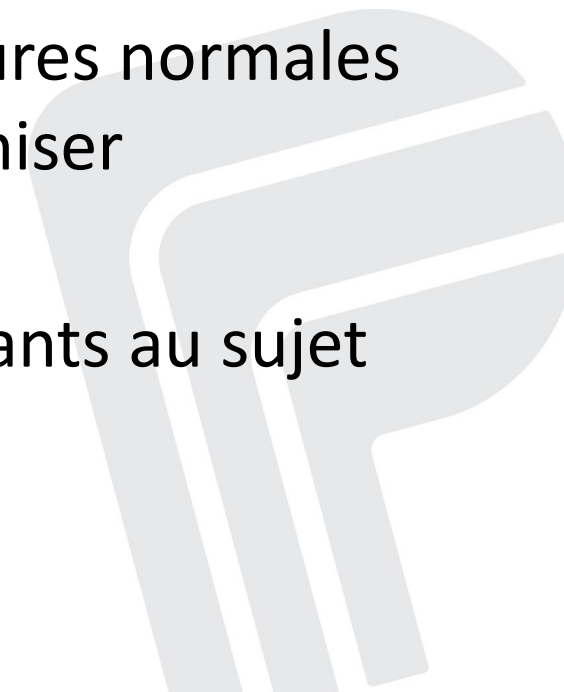
# Amélioration de l'acheminement des appels

## Comment l'avons-nous fait?

- Analyse des volumes d'appels, des types d'appels, des taux de transfert et des modèles d'appels.
  - Création de nouveaux RVI avec contenu libre-service et acheminement/triage.
  - Établissement de rapports pour mesurer l'efficacité.
  - Ajout de l'acheminement et de la messagerie variables en fonction de l'heure de la journée, des agents en poste et des appels en attente.
  - Testé, lancé, analysé, optimisé.
- 

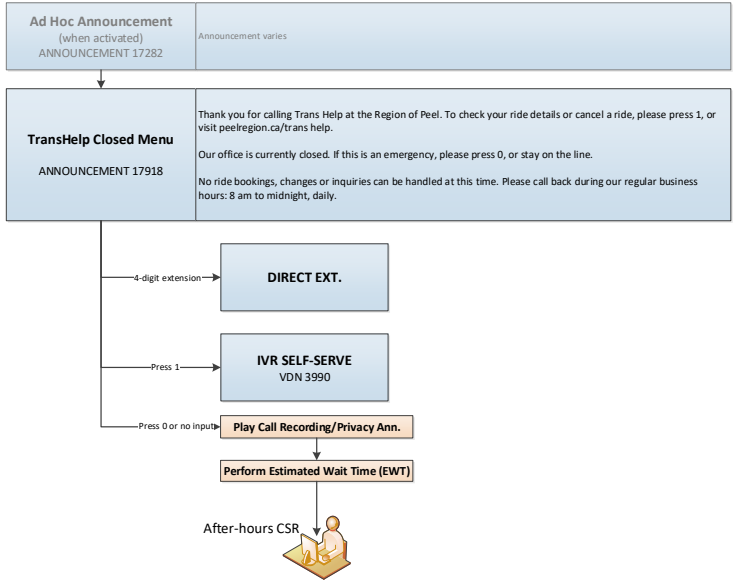
# Amélioration de l'acheminement des appels

## Quel en a été le résultat?

- Augmentation de la déviation des appels : 94 000 appels résolus par la RVI plutôt que par un agent de l'année dernière.
  - Commentaires positifs des appelants et des agents.
  - Regroupement des appels de nuit effectués après les heures normales dans un seul centre de contact, ce qui a permis d'économiser 758 heures de travail en seulement six mois.
  - Obtention de rapports détaillés sur ce que font les appelants au sujet de la RVI.
- 

# Amélioration de l'acheminement des appels

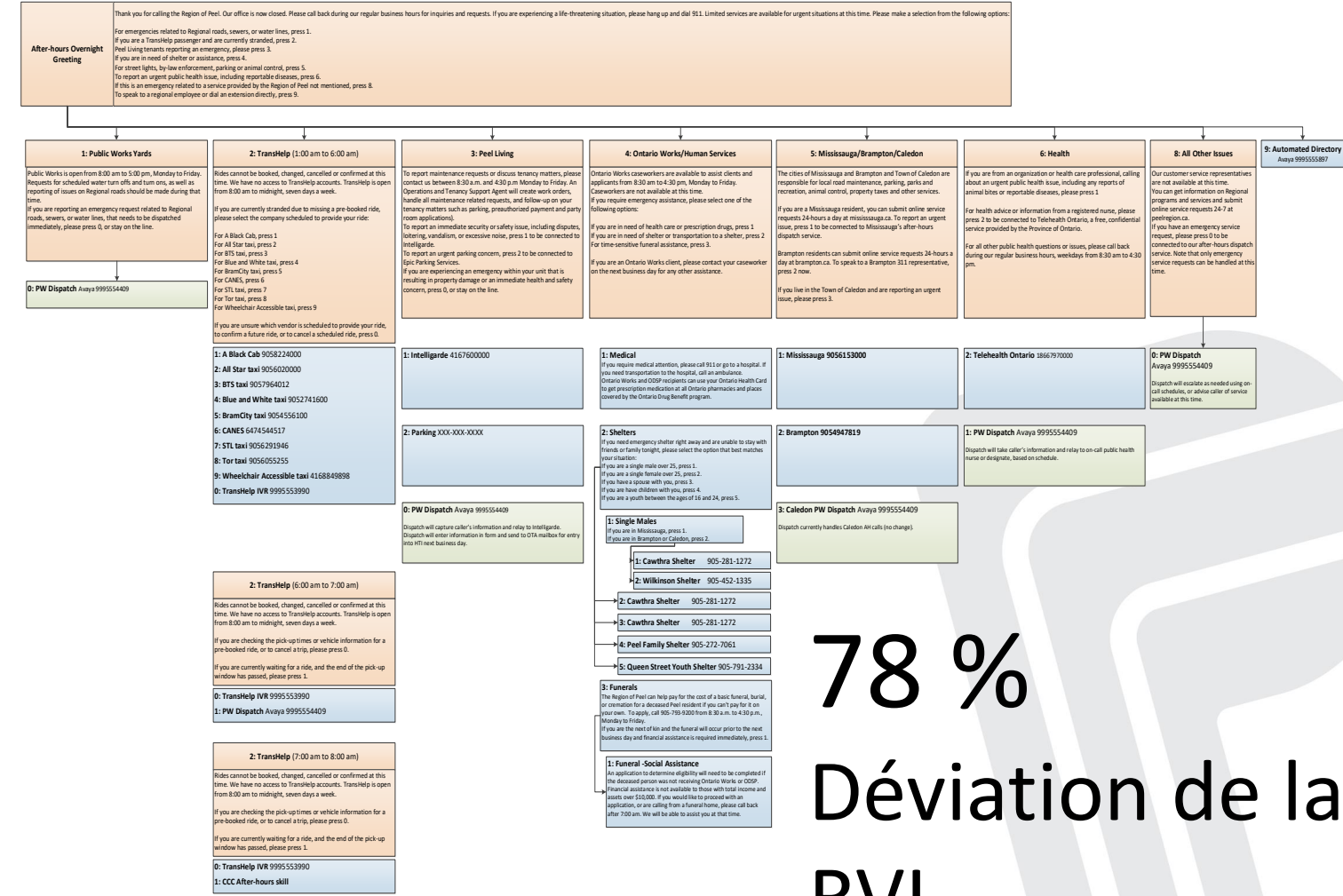
avant...



33 %

Déviation de la RVI

après...



78 %

Déviation de la RVI

# Évolution n° 3

Clavardage Web



# Clavardage Web

## **Pourquoi avons-nous évolué?**

- Demande des citoyens – ils s’attendent à ce que le clavardage soit une option.
- Pour obtenir plus de données sur ce que les utilisateurs du site Web recherchent.
- Possibilité de faire passer les contacts du courriel au clavardage.
- Peu coûteux et facile à lancer et à gérer.

## **Comment l’avons-nous fait?**

- Heures, normes et lignes directrices déterminées.
- Recrutement et formation auprès des résultats axés sur le service à la clientèle existants.
- Console configurée et ajoutée au site Web en mars 2019.

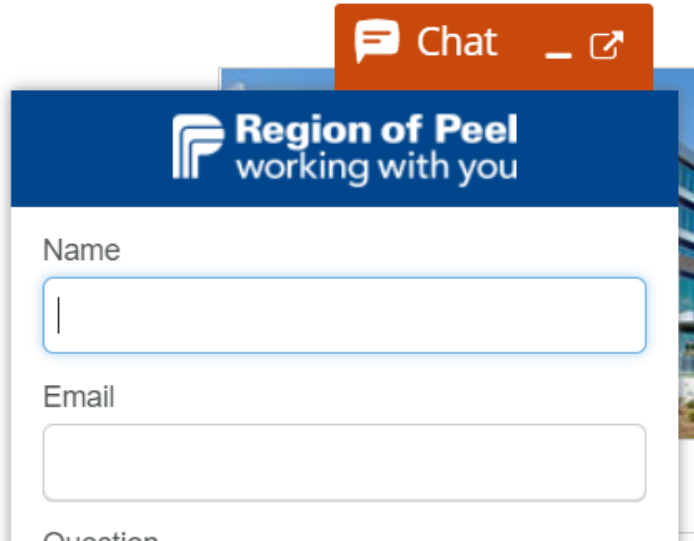




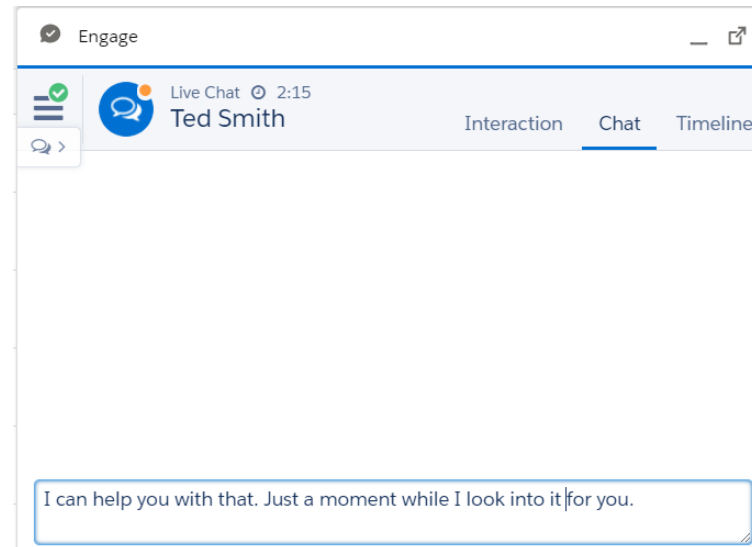
# Clavardage Web

## Quel a été le résultat?

- L'accueil positif par les clients et les agents.
- Les volumes sont gérables.
- L'acquisition de renseignements et de données utiles.

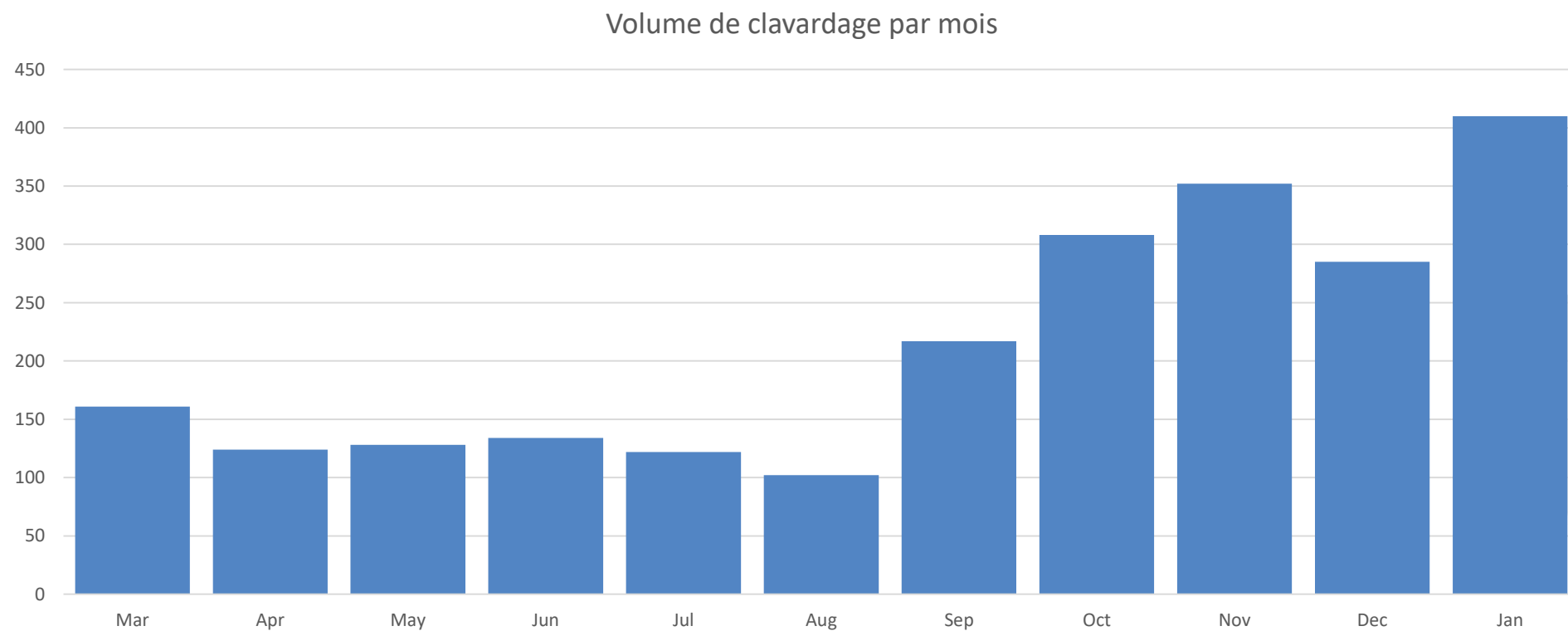


A screenshot of the Region of Peel website's live chat interface. At the top, there is a blue header with the Region of Peel logo and the tagline "working with you". Below the header, there are input fields for "Name" and "Email", and a "Question" field. An orange "Chat" button with a speech bubble icon is positioned above the input fields.



# Clavardage Web

## Tendances positives du volume



# Évolution n° 4

Mesure de la satisfaction  
de la clientèle



# Satisfaction de la clientèle

## Pourquoi avons-nous évolué?

- Une seule mesure de la satisfaction : Examen manuel des appels téléphoniques.
- Les normes de service à la clientèle étaient désuètes.



# Satisfaction de la clientèle

## Comment l'avons-nous fait?

- Mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité basé sur le service d'informatique en nuage.
- Ajout du courriel et du clavardage au programme de la gestion de la qualité.
- Introduit des sondages après la réunion et du clavardage.
- A dirigé la création d'une stratégie d'expérience de service à l'échelle de l'organisation.

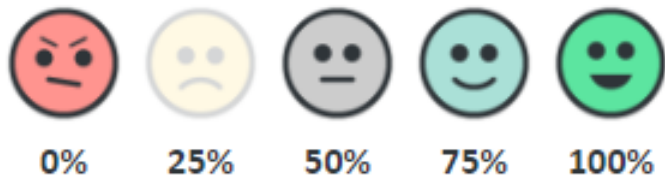
Premièrement, en pensant à votre satisfaction à l'égard de cet appel, sur une échelle de un à cinq, où un signifie très insatisfait et cinq signifie très satisfait, comment évalueriez-vous votre expérience aujourd'hui?

Merci! En ce qui concerne l'agent à qui vous avez parlé, sur une échelle de un à cinq, où un signifie tout à fait en désaccord et cinq signifie tout à fait d'accord, pensez-vous que l'agent a fait un effort pour s'assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin?

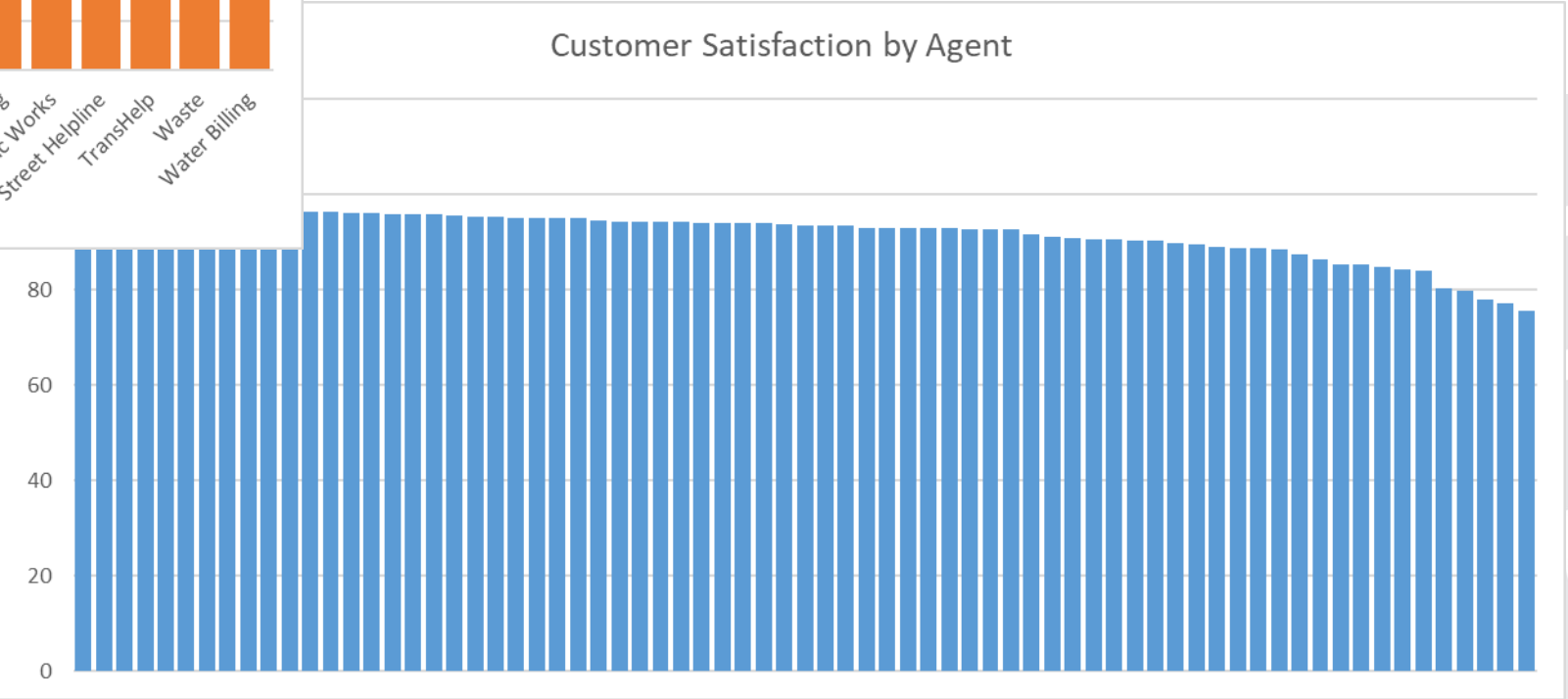
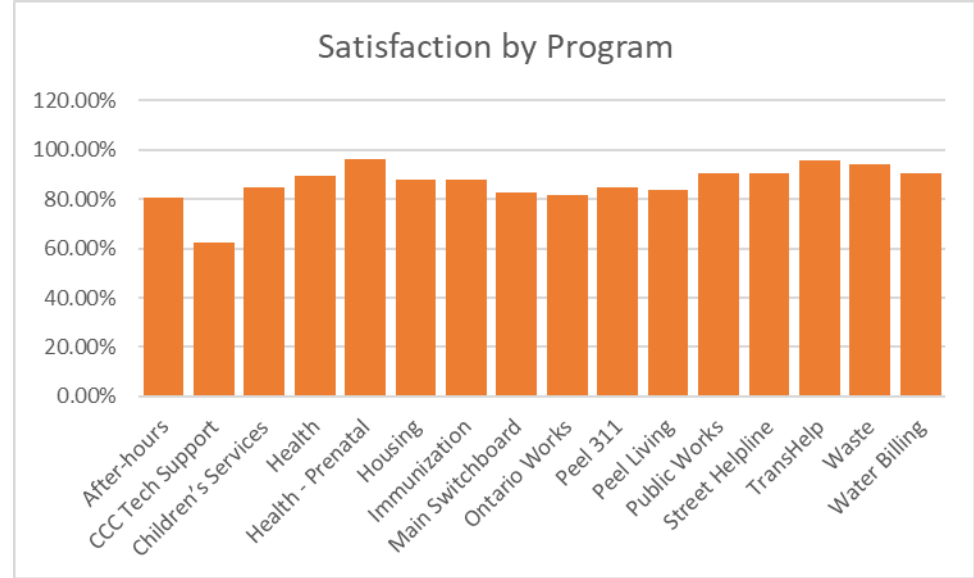
# Satisfaction de la clientèle

## Quel en a été le résultat?

- Portail des agents pour la consultation de leurs propres appels et évaluations.
- Les enquêtes montrent la satisfaction de la clientèle par agent, programme, temps d'attente.
- 1 000 enquêtes/mois par rapport à 100 examens de la gestion de la qualité.
- Stratégie de l'expérience des services ministériels créée pour fournir un service cohérent, défini et mesuré dans tous les canaux de service.



# Satisfaction de la clientèle



# Évolution n° 5

**Modernisation du milieu  
de travail**





# Modernisation du milieu de travail

## Pourquoi avons-nous évolué?

- Désir de réduire l'espace physique et d'adopter un style de travail mobile et flexible.
- Des zones séparées physiquement pour les agents et la gestion ont empêché la collaboration.

## Comment l'avons-nous fait?

- Sollicité des commentaires et des suggestions du personnel.
- Espace conçu pour réunir les agents, les superviseurs et le soutien dans une seule pièce.
- Déploiement des ordinateurs portatifs Windows 10.
- Passer au centre de contact du nuage.



# Modernisation du milieu de travail

## Quel en a été le résultat?

- Un espace de travail ouvert moderne et collaboratif.
- Réduction de l'empreinte immobilière.
- Plus de souplesse, une meilleure collaboration et une efficacité accrue.
- Les agents et les superviseurs peuvent accéder au centre de contact, à la gestion de la qualité et aux outils de gestion de l'effectif de partout.



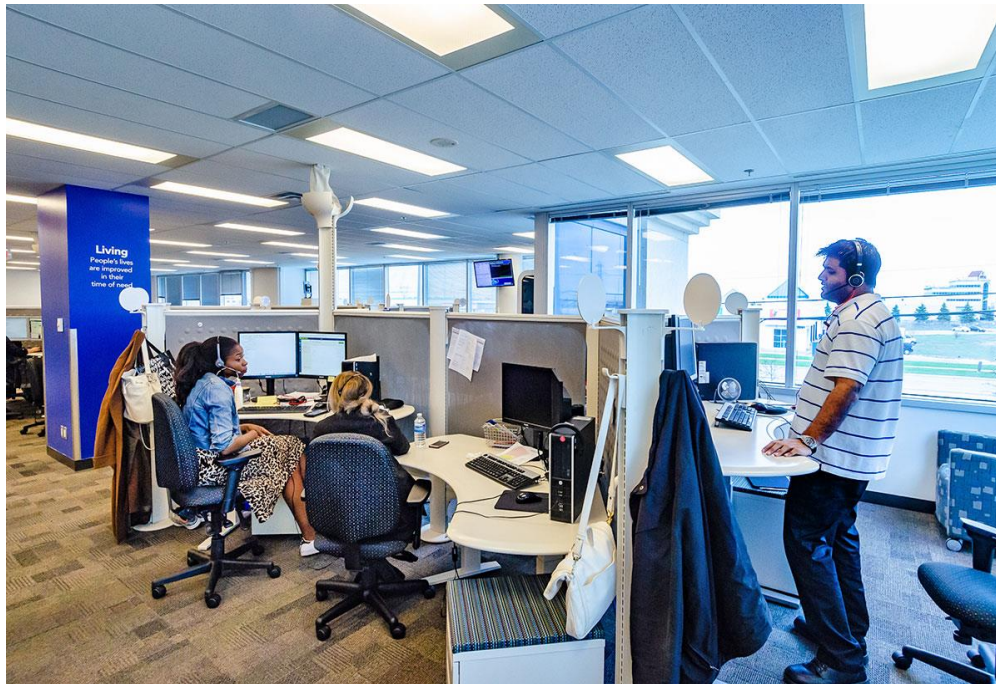
# Modernisation du milieu de travail

avant...



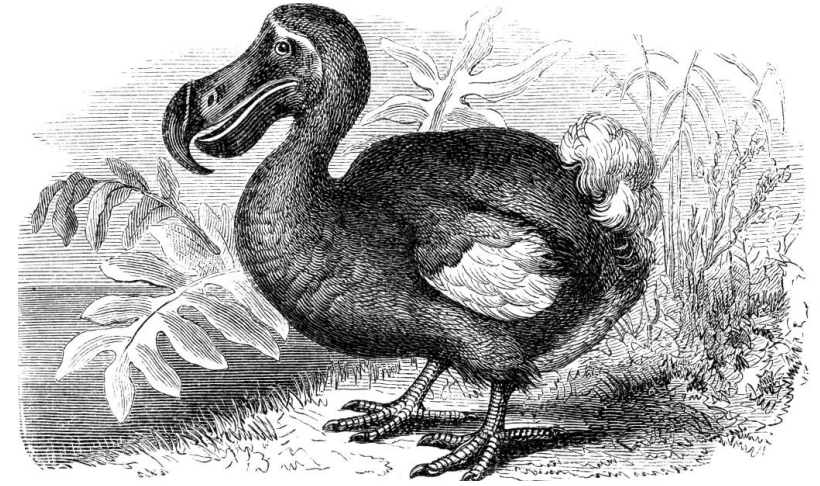
# Modernisation du milieu de travail

après...





# Leçons apprises



## L'évolution n'est pas un succès garanti

- Processus de gestion du changement nécessaires pour assurer une mobilisation positive du personnel.
- La formation sur les nouveaux outils est essentielle.
- Besoin de ressources pour soutenir les nouvelles technologies, idéalement à partir du centre de contact.
- Donner au personnel de nombreuses occasions d'exprimer des recommandations et des préoccupations.

# Évolution du Centre de contact

Andy Saito  
Superviseur, Centre de contact.  
Région de Peel

