

HomeFriend by Veolia

Des solutions au service des collectivités
et de leurs citoyens

La Maison des Services



EXPERT DE LA RELATION CLIENT ET DE
L'ACCÉLÉRATION DES USAGES DIGITAUX

LES USAGERS CHANGENT ... LEURS ATTENTES AUSSI



- **Une demande de digitalisation :**
 - plus digitaux, plus équipés (+80% des français de 18 à 75 ans sont équipés d'un smartphone)
 - plus exigeants ...
 - plus interactifs



- **Une forte attente en matière de relation client :**
 - Excellente, multicanale, **simple**, et empreinte d'empathie et de qualité relationnelle.
 - Personnalisée et **proactive**
 - Ils n'hésitent plus à **comparer** entre eux les qualités des services clients de leurs fournisseurs



- **Une conscience éco-responsable qui se matérialise :**
 - Une sensibilité croissante pour s'engager en faveur d'une **consommation plus responsable**
 - Une multiplication d'actions locales pour favoriser l'**émergence d'éco territoires**
 - Prêts à devenir « **consomm'acteurs** » mais sans forcément savoir comment s'y

AUTRES ÉLÉMENTS DE CONTEXTE



Organisation

Nouvelle organisation territoriale (Loi NOTRe) venant renforcer les compétences des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI)

Décideurs locaux

Des élus voulant créer une relation de confiance, renforcer l'attractivité de leur territoire, répondre aux attentes des citoyens, et relever les défis de modernisation de l'action publique et de transition digitale des territoires.

Usagers

Des usagers souvent « perdus » qui ont des attentes croissantes en matière d'accès aux services et de relation client



LA REPONSE HOMEFRIEND : MISE EN PLACE D'UNE MAISON DES SERVICES



LA MAISON DES SERVICES, C'EST QUOI ?

UN DISPOSITIF POUR OFFRIR AUX USAGERS MULTI-SERVICES, CLARTÉ, INNOVATION, ET SIMPLICITÉ
... ET RENDRE VISIBLES, CONCRETS ET PLUS EFFICACES LES SERVICES DES COLLECTIVITÉS.



LE CONCEPT

Regrouper progressivement les services client des différentes compétences de la Com'Com', en un **guichet unique de relation client multicanal**.

Un seul point d'entrée pour toutes les questions des usagers relatives aux différents services du territoire qui intègre les **dernières pratiques et technologies en matière de relation client**



GUICHET UNIQUE MAISON DES SERVICES



Eau

Prise d'abonnement
Déménagement
Explication de factures



Déchets

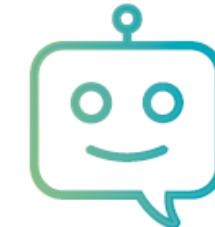
Calendrier de collecte
Informations tri
Déchèteries et encombrants



Autres



DES MOYENS AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS ET DES USAGERS



Un centre de relation client multicanal basé en France

Plus de 200 conseillers basés à Toulouse, experts dans le traitement des sollicitations des usagers sur les services territoriaux et dans le rebond.

Une plateforme de gestion de relation client (CRM et téléphonie associée)

Une technologie de pointe pour une relation usager digitale et multicanale. Une plateforme accessible aux agents du territoire et compatible avec les outils déjà en place.

Un dispositif de mesure à chaud de la satisfaction des usagers

Génération d'enquêtes de mesure de la satisfaction après chaque contact avec les usagers. Véritable baromètre de la satisfaction sur les services du territoire

Un « ChatBot », compagnon du service client

Un agent conversationnel, basé sur l'Intelligence artificielle, pour répondre aux sollicitations les plus fréquentes, 24h/24, 7j/7, et orienter vers un opérateur en cas de demande complexe.

Un « Cockpit », outil de pilotage dédié à la collectivité

Un outil de pilotage à destination des décideurs, disponible partout et à tout moment apportant une vision enrichie du territoire et des attentes des usagers.

ÉCOUTE

PERFORMANCE

SATISFACTION

MODERNISATION

TRANSPARENCE

UNE DÉMARCHE VERTUEUSE, PROPOSÉE EN MARQUE BLANCHE



Déploiement de nouveaux canaux de contacts, simplifiant la vie des usagers : téléphone, email, chatbot, app mobile



Approche multicanale et un discours orienté « client », pour une satisfaction accrue des usagers



Promotion des univers digitaux du territoire et accélération de la digitalisation de la relation client à chaque contact



Adoption d'un discours plus « commercial » pour proposer des services, en affinité avec la collectivité



Capacité d'encaissement des pointes / creux d'appels tout en garantissant un engagement de qualité de service



Visibilité accrue des services proposés aux usagers, associée à une modernisation de l'image du territoire



Apport d'une vision enrichie du territoire et des attentes des usagers pour les décideurs locaux



Rationalisation des dépenses grâce à une mutualisation des investissements et ressources

MERCI DE VOTRE ATTENTION !

Contacts :



Julien Weil, directeur commercial



+33 (0)6 19 33 44 00



julien.weil@homefriend.com

André Claverie, directeur général



+33 (6) 13 02 72 56



andre.claverie@homefriend.com