

# Le Frontoffice de l'ONSS offre un accueil de première ligne efficace avec l'ITSM-as-a-Service

**Fin 2015, l'ONSS a créé le service Frontoffice, destiné à procurer un accueil de première ligne efficace aux citoyens et entreprises qui ont des questions sur la sécurité sociale belge. Depuis octobre 2016, grâce au G-Cloud ITSM-as-a-Service, le Frontoffice dispose d'une puissante solution pour enregistrer, suivre et rapporter toutes les questions ainsi que pour améliorer en permanence le service aux citoyens et employeurs.**

En remplacement d'un ancien outil CRM, l'ONSS s'est tourné vers le G-Cloud ITSM-as-a-Service, une solution cloud basée sur un logiciel de ServiceNow. "Avec l'arrivée de nouveaux services tels que Student@Work, Horeca@Work et Interim@Work, l'ONSS a étendu son groupe cible classique, composé de secrétariats sociaux agréés et d'employeurs, à tous les citoyens et entreprises. Leurs questions traversent plusieurs domaines et services de l'ONSS, qui travaille par dossier individuel. Pensons par exemple aux entreprises de l'horeca qui ont des questions sur les conditions des flexi-jobs. Un point de contact unique, via le service Frontoffice, est essentiel pour bien les aider.", estime Sofie De Preter, attachée de direction Frontoffice à l'ONSS.

## Depuis l'enregistrement vers un meilleur service

Lors de la mise sur pied du nouveau service et du passage à ServiceNow, l'ONSS a étroitement collaboré avec Eranova, le centre de contact de Smals spécialisé dans le soutien de l'e-government. "Au début, nous nous limitons à fournir des réponses, sans enregistrement systématique. Grâce à l'ITSM-as-a-Service, nous pouvons maintenant constituer des dossiers entiers. Il en résulte une meilleure traçabilité et un suivi plus efficace. Nous pouvons également identifier et mettre en œuvre des points d'amélioration, ainsi que les communiquer de manière ciblée à tous les intéressés. Nous pouvons ainsi traiter un nombre croissant d'appels, permettant aux collaborateurs de l'ONSS de la deuxième ligne de se concentrer davantage sur leurs tâches-clés.", indique Sofie De Preter.



*Annick Wierinckx : "Dans la pratique, un plus grand nombre de contacts peuvent être enregistrés efficacement. Cela procure une meilleure traçabilité des questions simples récurrentes."*

## Un passage à la deuxième ligne facilité

Avec l'ancien outil, l'ouverture et la fermeture des tickets étaient assez complexes. Lors de questions relativement simples, cela générait une surcharge au centre de contact, de sorte que dans la pratique, tous les contacts n'étaient pas enregistrés. "Grâce à une variante plus légère de l'enregistrement, les collaborateurs du Frontoffice peuvent clôturer bien plus vite une demande de service simple. Dans la pratique, un plus grand nombre de contacts peuvent maintenant être enregistrés efficacement. Cela autorise une meilleure traçabilité des questions simples récurrentes.", explique Annick Wierinckx, senior executive au centre de contact de Smals.

"Pour la plupart des thèmes, nous avons aujourd'hui des articles contenant la réponse aux questions courantes. Ceci nous aide à clairement expliquer à nos collaborateurs l'utilité de l'enregistrement et du reporting.", confirme Sofie De Preter. Lorsque la réponse n'est pas immédiatement disponible, des tickets peuvent aisément être transmis à la deuxième ligne. "Toutes les équipes concernées sont enregistrées dans l'outil. Via un e-mail automatique, l'objet est attribué à la personne concernée. L'agent ne doit pas entreprendre d'action spécifique pour cela.", précise Annick Wierinckx. "De même, la réponse revient

[Suite >](#)



*Sofie De Preter : "La messagerie électronique, jadis dominante, est aujourd'hui devenue accessoire."*

automatiquement dans ServiceNow : comme feed-back au Frontoffice, sous forme de draft qui suit un circuit d'approbation ou en réponse directe au client. Il s'agit régulièrement de dossiers complexes, pour lesquels une réponse standard ne suffit pas. Grâce à une recherche par mot-clé, nous pouvons également retrouver ces réponses. Tout est automatiquement documenté. Et via des suggestions, nous pouvons élargir la banque de connaissances."

## Échange de tickets entre institutions

Ultime avantage d'une solution ITSM générique dans le portefeuille du G-Cloud : d'autres institutions peuvent faire le pas. Lorsque plusieurs institutions utilisent la même technologie ou une plateforme partagée, il est plus facile d'échanger des demandes de service. Pensons par exemple à une question en matière de chômage, qui est en fait destinée à l'ONEM. Le service est ainsi bien plus efficace. La vision d'une administration orientée client sous la forme d'un écosystème unique peut ainsi devenir réalité.

"Les tickets pour le Frontoffice de l'ONSS sont d'ores et déjà échangés avec Eranova. Nous traitons l'"overflow" de l'accueil téléphonique matin et soir. Pour les citoyens et les entreprises, cela s'effectue en toute transparence.", confie Annick Wierinckx.

"Le Frontoffice et l'ITSM-as-a-Service satisfont à un besoin réel de l'ONSS. Nos agents travaillent toute la journée dans ServiceNow en combinaison avec la téléphonie IP, y compris la reconnaissance de numéro, les listes de contacts et le click-to-call. Ils procurent également un support via les médias sociaux. La messagerie électronique, jadis dominante, est aujourd'hui devenue accessoire.", conclut Sofie De Preter.

## À propos du G-Cloud IT Service Management (ITSM)

Le G-cloud est une initiative de l'État belge visant à proposer une infrastructure ICT basique aux différentes institutions sur la base d'une plateforme centralisée. Avec l'ITSM (IT Service Management), le G-Cloud offre une solution intégrée en soutien du fonctionnement quotidien d'un IT Service Management et d'un Customer Relationship Management (CRM). La solution repose sur la technologie de ServiceNow et supporte totalement les processus décrits dans le standard ITIL V3, à savoir :

- Configuration Management
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Autres processus

La solution peut être entièrement hébergée chez le fournisseur (instance privée de la solution) et ne nécessite alors pas d'investissement supplémentaire en termes d'infrastructure.

Dans votre organisation, vous pouvez définir plusieurs rôles et profils en fonction des différentes activités : demandeur, ticket fulfiller, administrateur, incident manager, change manager, configuration manager...

Le système peut être mis en place de deux manières :

- Instance totalement séparée
- Instance partagée avec d'autres institutions avec effet d'échelle et possibilité d'échanger des tickets

## Plus d'informations

Contactez-nous via  
[info@gcloud.belgium.be](mailto:info@gcloud.belgium.be)