

Le SPF Sécurité sociale modernise son centre de contact avec le G-Cloud UCCaaS

Le numéro gratuit 0800 du SPF Sécurité sociale, plus précisément de la DG Personnes handicapées, est l'un des numéros de l'État belge les plus fréquemment composés. Avec une moyenne de plus de mille appels par jour, les répondants font face à un défi de taille. Depuis le passage au G-Cloud UCCaaS, le SPF dispose d'une solution robuste et abordable.

Puis-je bénéficier d'une allocation en tant que personne handicapée ? D'une attestation ou d'une carte de stationnement ? Quand aura lieu le prochain paiement ? Puis-je prendre contact avec le SPF ou avec une instance régionale ? Autant d'exemples de questions posées en masse au quotidien. En 2019, afin de bien gérer le flux de communication, le SPF Sécurité sociale a opté pour un nouveau logiciel de téléphonie dans le G-Cloud. Plus de 600 collaborateurs du SPF utilisent le service UCCaaS depuis 2016 pour leurs appels téléphoniques et messages instantanés internes.

"Nous avons choisi Genesys comme logiciel de téléphonie pour les contacts externes, afin de disposer de la capacité suffisante pour traiter les gros volumes d'appels et soutenir la gestion des contacts via plusieurs canaux.", explique Geert De Coster, project manager au SPF Sécurité sociale. Le service UCCaaS est proposé dans le G-Cloud par une partie externe, à savoir NTT. "L'utilisation d'UCCaaS par plusieurs autorités belges offre un avantage, à savoir que nous pouvons œuvrer ensemble pour de nouvelles fonctionnalités, car beaucoup de nos problèmes sont en fait identiques. Pensez au lien avec le Registre national ou avec le G-Cloud ITSM (ServiceNow). Ensemble, nous apprenons les uns des autres et sommes plus forts vis-à-vis du fournisseur."

Un reporting performant et fiable

Le SPF Sécurité sociale recourt à l'offre classique d'UCCaaS pour la téléphonie ainsi que pour la messagerie instantanée en interne. "Nous utilisons Skype depuis longtemps pour le télétravail. C'est un outil essentiel pour organiser notre travail avec des équipes autonomes.", déclare Aurian Bourguignon,



Geert De Coster : "Beaucoup d'autorités belges recourent au G-Cloud UCCaaS. Ensemble, nous apprenons les uns des autres et sommes plus forts vis-à-vis du fournisseur."

workforce planner pour la DG Personnes handicapées. "Néanmoins, la barre est placée plus haut pour notre numéro 0800. Nous connaissons des pics de 1400 appels par jour au numéro gratuit, auxquels il faut ajouter quelque 150 appels quotidiens aux numéros de nos centres médicaux. Pour pouvoir améliorer continuellement le traitement de ces appels, nous avons également besoin de rapports détaillés et fiables".

Il est fondamental d'avoir une vue sur la qualité des appels et de leur traitement si nous voulons continuer à améliorer le service. "En 2019, nous avons entrepris d'importantes démarches pour améliorer le service, en répondant mieux et plus rapidement aux appels, grâce à du personnel supplémentaire et à de meilleurs outils. Ainsi, les questions relatives aux dates de paiement sont désormais traitées entièrement par un serveur vocal interactif. De même, nous répondons toujours plus rapidement aux questions au moyen du formulaire de contact en ligne. En répondant

[Suite >](#)

plus rapidement, nous évitons des appels téléphoniques. Par ailleurs, la régionalisation augmente la complexité du traitement des questions des citoyens. C'est surtout un reporting nettement plus riche qui nous permet d'apporter les ajustements nécessaires."



Aurian Bourguignon : "Un reporting nettement plus riche nous permet d'ajuster nos processus de travail."

Une plateforme de communication tournée vers l'avenir

Techniquement, le SPF Sécurité sociale a opté pour un lien entre Skype for Business et Genesys, après qu'un autre produit de l'offre UCCaaS s'est avéré trop limité pour le volume d'appels en 2016. "En raison de la grande visibilité et de la sensibilité du projet de centre de contact, tout devait être fiable et testé scrupuleusement au préalable. Des améliorations techniques s'imposaient, par exemple pour synchroniser les informations de statut entre Skype et Genesys. Avec d'autres utilisateurs de Genesys dans le G-Cloud, nous avons émis une proposition au fournisseur en vue d'une bonne intégration entre Skype for Business et Genesys.", explique Geert De Coster. "Dans le futur, nous pourrions aussi conserver automatiquement plus d'informations sur l'appelant. Nous aboutirons ainsi à une approche multicanal, qui permettra aux citoyens de nous joindre via un libre-service en ligne, par téléphone et par e-mail".

À propos du G-Cloud UCCaaS

Le service G-Cloud Unified Communication & Collaboration-as-a-Service (UCCaaS) consiste en une plateforme unifiée de communication et de collaboration, proposée dans le G-Cloud à l'ensemble de l'État fédéral. Il est hébergé dans les data centers du G-Cloud.

Le service G-Cloud UCCaaS a pour objet d'offrir des services intégrés de communication et de collaboration centrés sur l'utilisateur selon un modèle de cloud privé. Il offre un modèle de facturation simplifié en fonction de l'utilisation des services (prix mensuel par service par utilisateur actif en fonction du profil). Il autorise des économies d'échelle ainsi que la gratuité des communications entre les institutions fédérales participantes. Il promeut de nouvelles méthodes de travail et facilite le télétravail, la mobilité... Il assure la sécurité des données sensibles et relie les institutions entre elles via FedMAN et l'Extranet de la sécurité sociale.

Concrètement, l'offre inclut les services de téléphonie via des réseaux de données (téléphonie IP), la messagerie instantanée (échange immédiat et interactif de messages textuels et de fichiers entre plusieurs personnes - chat), la vidéoconférence avec plusieurs individus permettant de tenir une réunion à distance avec des utilisateurs, la gestion des présences (présence - statut de l'utilisateur), le logiciel de centre de contact, la messagerie électronique, la gestion d'agenda, le calendrier et la gestion des appareils mobiles.

Des services sont également disponibles pour la gestion de la transition (implémentation de services dans une institution), l'innovation (extension de services / après le transfert) et l'intégration avec Office 365 de Microsoft (cloud public).

Plus d'informations :

Contactez-nous via
ucc@gcloud.belgium.be