

Office 66 a mis en place un SVI dans le Cloud très rapidement et simplement avec Dexem



Activité :
Bailleur social

Site Web :
www.office66.fr

Produit utilisé :
[Cloud IVR](#)

L'Office Public de l'Habitat des Pyrénées-Orientales - Office 66 - est le premier bailleur social du département. Il gère un parc d'environ 15 000 logements, répartis sur plus de 130 communes. L'OPH 66 est également un acteur majeur de l'aménagement solidaire et durable du territoire.

A ce titre en particulier, et pour couvrir l'ensemble de ses missions auprès des citoyens, Office 66 a mis le téléphone au cœur de la relation avec ses locataires pour assurer une véritable proximité et un lien de confiance avec toutes les personnes accompagnées

*"Nous avons besoin de **mettre en place un SVI très rapidement** et **simple** à prendre en main, pour orienter nos locataires pendant la crise sanitaire lorsque les personnes n'étaient pas présentes au bureau. "*

Mathieu Baiges
Responsable du Service
Informatique chez Office 66

Challenge

Afin de répondre encore plus efficacement aux différentes demandes de ces nombreux appelants, Office 66 avait besoin de s'équiper d'un serveur vocal interactif (SVI) pour transférer les appels vers les bons interlocuteurs en fonction des motifs d'appel.

Et les confinements successifs liés à la crise sanitaire de la Covid-19 ont accéléré la priorisation de ce projet, car la grande majorité des salariés disponibles pour répondre à tous les locataires se sont retrouvés en télétravail pratiquement du jour au lendemain. D'autant que cette situation inédite de crise sanitaire a engendré des inquiétudes et des demandes particulières chez certains de leurs locataires.

L'un des objectifs complémentaires d'Office 66 a donc été de pouvoir rendre le service vocal opérationnel le plus rapidement possible et compatible avec la redirection des appels vers les mobiles de ses salariés.

Solution

Pour répondre à ses besoins, Office 66 a choisi Dexem Cloud IVR pour déployer un serveur vocal interactif dans le Cloud en amont de son IPBX.

L'éditeur visuel lui a permis de mettre en place une arborescence vocale personnalisée pour son organisation, avec un calendrier, un message d'accueil en horaires d'ouverture puis un menu vocal pour orienter les appelants en fonction des principaux motifs d'appel : gestion locative, service social, charges locatives et paiement des loyers. En horaires de fermeture, un message particulier est diffusé aux appelants en semaine et le week-end.

Tous les messages audio peuvent être paramétrés et modifiés en temps réel, directement depuis l'interface Web d'administration, lorsque Office 66 a des nouvelles annonces à communiquer aux locataires qui les appellent.

Résultats

En quelques heures, le service vocal était opérationnel et les appels des locataires ont pu rapidement être acheminés vers les salariés de Office 66 qui n'étaient plus présents sur site.

En effet, les destinations de transfert des appels se configurent aussi directement en ligne. Cela permet à Office 66 de paramétrer des numéros de mobiles pendant les confinements, puis de nouveau des numéros fixes lorsque les salariés ont pu revenir sur place, et ainsi de suite.

Cette flexibilité opérationnelle, avec effet immédiat en quelques clics depuis n'importe quel navigateur Web, apporte un véritable confort aux équipes informatiques d'Office 66 pour gérer sereinement tous leurs appels entrants.

Ce sont désormais plusieurs milliers de locataires qui sont bien accompagnés par téléphone chaque mois. Les rapports statistiques de la solution permettent d'avoir accès à l'historique détaillé de tous les appels et de comprendre la répartition des appels en fonction des motifs d'appel ou des jours de la semaine.

Par exemple, Office 66 a pu identifier que le premier d'appel est pour la gestion locative et que les pics d'appels ont lieu les lundis.

*La solution est **simple et rapide** à mettre en œuvre. Elle est très **intuitive, très complète** et **très compétitive niveau prix**. Tout peut être géré directement en ligne, il suffit d'avoir une idée précise du besoin et cela s'applique simplement via Dexem.*

Nous sommes très satisfaits de Dexem, la solution est simple et les équipes sont très réactives pour nous accompagner.