



3F

Une solution globale pour le centre d'appels

Le groupe 3F a pour mission de proposer des solutions de logement aux personnes dont les possibilités d'accès à l'habitat sont les plus difficiles. Pour cela, un centre de contacts performant pour répondre aux demandes des locataires est indispensable. Un vrai défi relevé par Viatelecom. Explications.

Fort de ses 2 224 collaborateurs, 3F œuvre depuis 1989 dans le secteur de l'habitat social, avec déjà plus de 400 000 personnes logées. Pour traiter toutes les communications provenant de l'antenne de la région Ile-de-France et de celle du Val-de-Loire, un centre d'appels doté d'une solution globale était indispensable. « Nous disposons aujourd'hui de 145 000 logements dont 107 000 en Ile-de-France. Si notre service client a ouvert en septembre 2000, le nombre d'appels reçus dans les antennes locales est devenu, au fil des années, trop lourd à gérer. Nous avons donc décidé de centraliser ces communications sur un plateau parisien avec des collaborateurs connaissant la gestion locative sur le bout des doigts », raconte André Santoni, responsable du service client chez 3F.

Viacontacts et Viacall réunis

Si l'aventure a commencé avec sept téléconseillers, 3F compte aujourd'hui 35 positions. « Pour accompagner ce développement, nous avons recherché un partenaire technique fin 2007. Avec un cahier des charges précis sur la VoIP ou la gestion des flux d'appels par exemple. Viatelecom a su immédiatement nous convaincre avec les solutions Viacontacts et Viacall. Surtout que tout est couplé à notre CRM », explique André Santoni. En pratique, le SVI qualifie automatiquement les communications suivant le numéro d'appel, ou quand le client entre son code personnel. Les agents voient ensuite les fiches des locataires sur leurs écrans grâce au CTI. Si besoin, ils peuvent transférer l'appel à une autre compétence en un clic. De son côté, l'ACD s'occupe du routage des communications selon les disponibilités de l'équipe. En cas d'affluence, le débordement se fait chez un outsourcing.

Sans oublier Viacall, pour les appels sortants, qui offre une véritable ergonomie aux téléconseillers, grâce à



André Santoni
Responsable du service client

la numérotation automatique à partir du CRM utilisé par 3F. « Il ne faut pas oublier les statistiques en temps réel. Ces données cruciales, intégrées dans un rapport complet et accessibles depuis l'interface de supervision, nous permettent de mesurer notre taux de réponse afin d'accroître la productivité de l'équipe », poursuit André Santoni.

Dans les cartons

« En 2009, avec deux numéros de collecte, nous avons pu traiter 326 000 appels entrants grâce à la compétence technique de Viatelecom. Nous allons prochainement quitter nos locaux pour tripler de superficie », se réjouit André Santoni. Cette bonne entente permet de voir plus loin pour l'avenir. Projet important cette année : la centralisation de toutes les antennes locales sur plusieurs numéros de collecte. Pour y parvenir, le savoir-faire de Viatelecom ne sera pas de trop.



The screenshot shows the 3F website interface with several sections:

- Mon compte**: Un nouveau service pour les locataires du groupe 3F...
- Bourse des parkings**: Trouvez facilement un parking à louer grâce au système de localisation des parkings du groupe 3F...
- SLS 2010**: Enquêtes SLS : Attentes ? Nouvelles règles 2010...
- ACTEUR MAJEUR DE L'HABITAT SOCIAL**: Le groupe 3F gère un patrimoine locatif de 144 000 logements sociaux dans 9 régions.
- Actualités**: "C'est quoi ce chantier ? Le chantier explique aux enfants"
- Réalisations 3F**: Découvrez en librairie "Le défi du renouvellement urbain"
- Recrutement**: DÉCOUVREZ NOS METIERS CONSULTER NOS OFFRES

Site Internet : www.immobieliere3f.fr
 Activité : Habitat social
 Siège : Paris
 Nombre de positions : 35, dont trois superviseurs et un directeur

Les 3 points forts

- Taux de réponse proche de 90 %
- SAV de Viatelecom à l'écoute
- Productivité accrue des téléconseillers et gestion des RH optimisée grâce aux statistiques