



# RSI

## Un guichet unique pour le RSI Languedoc-Roussillon

*Le Régime Social des Indépendants (RSI) gère la protection sociale de plus de quatre millions d'assurés. La caisse régionale du Languedoc-Roussillon a opté pour une solution externalisée en matière de téléphonie. Avec en toile de fond technique le savoir-faire de Viatelecom.*



**Yoann Subey**  
Responsable du centre de relation client

Né le 1er juillet 2006 d'une fusion des trois caisses de protection sociale des chefs d'entreprise, le RSI Languedoc-Roussillon a dû trouver une solution pour faire face à la gestion de plusieurs systèmes de téléphonie.



Site Internet : [www.le-rsi.fr](http://www.le-rsi.fr)  
 Activité : Protection sociale  
 Siège : Deux sites à Montpellier  
 Nombre de téléconseillers : 13 de niveau 1, 73 de niveaux 2 et 3

- Les 3 points forts**
- Une productivité améliorée
  - Solution ViaContacts ergonomique
  - Un SAV de Viatelecom efficace

### Viatelecom: une solution mieux adaptée

Face à la montée en charge de l'activité, certaines difficultés ont fait surface à la plate-forme téléphonique : transferts d'appels, problèmes de connexion des téléconseillers... « Il fallait un prestataire qui comprenne nos besoins. Depuis trois mois, nous avons décidé de faire confiance à Viatelecom. Les coûts raisonnables, une bonne rapidité du SAV et l'ergonomie de la solution ViaContacts nous ont convaincu », constate Yoann Subey, responsable du centre de relation client du RSI Languedoc-Roussillon. Au programme, de nombreux modules : un numéro dédié aux assurés, un autre pour traiter les flux venant d'autres entités (répartition de la prise en charge des appels avec l'Urssaf par exemple), un SVI avec quatre choix possibles et l'annonce du temps d'attente.

### Premier bilan positif

80 000 appels en 2006 et plus de 450 000 en 2009 ! « Grâce à Viatelecom, notre productivité s'est améliorée. D'ailleurs, pour un traitement de l'appel plus rapide, 90 % des assurés entrent leur numéro d'affiliation au SVI afin que l'information remonte à l'agent. L'ACD permet d'ailleurs de router les appels en fonction des compétences et de la disponibilité des téléconseillers », signale Yoann Subey. Le tout avec de nombreuses statistiques détaillées : nombre d'appels traités, transferts des communications vers des experts de niveaux 2 et 3, temps moyen passé par appel, back office... En tête pour l'avenir, un véritable CTI sur le numéro d'assuré pour avoir un vrai fichier clientèle et une remontée de fiches détaillées vers l'agent. À suivre...