



ÉCONOMIES
participatives
d'eau et d'énergie

La Maison des Services

Un dispositif pour offrir aux usagers multi-services et simplicité
... et rendre visibles et plus efficaces les services des Territoires

HomeFriend en synthèse



Start-up filiale de Veolia Eau France

Spécialiste de la relation client et de l'accélération des usages digitaux :

- Connaissance des **usages** du consommateur
- Plateforme technologique et professionnelles de relation client **digitale et multicanale**
- Capacité de préconisation de services et de conseils « **en rebonds** », auprès des consommateurs pour plus d'économies et de confort



Notre Mission

Moderniser la relation client de nos partenaires, en rendant service au consommateur et en accélérant sa digitalisation

215 COLLABORATEURS



PARIS - HQ



TOULOUSE - CSC

- Experts en Gestion de Projet
- Experts Digitaux et IT
- Experts en Relation Client
- + de 180 Conseillers Client

Nos principales références



Nos labels



Contexte de l'offre



Organisation

Nouvelle organisation territoriale (Loi NOTRe) venant renforcer les compétences des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI)



Décideurs locaux

Des élus voulant créer une relation de confiance, répondre aux attentes des citoyens, et relever les défis de modernisation de l'action publique et de transition digitale des territoires.



Usagers

Des usagers souvent « perdus » qui ont des attentes croissantes en matière d'accès aux services et de relation client : excellence, disponibilité, simplicité, empathie, personnalisation



LA REPONSE HOMEFRIEND : MISE EN PLACE D'UNE MAISON DES SERVICES



La promesse de l'offre Maison des Services

Un dispositif pour offrir aux usagers multi-services, clarté, innovation, et simplicité ... et rendre visibles, concrets et plus efficaces les services des Collectivités.



LE CONCEPT

Regrouper progressivement les services client des différentes compétences de la Com'Com', en un guichet unique de relation client multicanal.

Un seul point d'entrée pour toutes les questions des usagers relatives aux différents services du territoire qui intègre les **dernières pratiques et technologies en matière de relation client**



GUICHET UNIQUE MAISON DES SERVICES



Eau

Prise d'abonnement
Déménagement
Explication de factures
Loi Warsmann



Déchet

Calendrier de collecte
Informations tri
Déchèteries et encombrants
Déchets verts



Transport

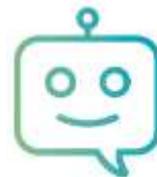
Information sur les horaires
Gestion des abonnements
Alerte et gestion de crise (ex : neige)



Autre

Compétences complémentaires.
Ex : voirie, tourisme, seniors, scolarité ...

Des moyens au service des collectivités et des usagers



Un centre de relation client multicanal basé en France

Plus de 200 conseillers basés à Toulouse, experts dans le traitement des sollicitations des usagers sur les services territoriaux et dans le rebond.

Une plateforme de gestion de relation client (CRM et téléphonie associée)

Une technologie de pointe pour une relation usager digitale et multicanale. Une plateforme accessible aux agents du territoire et compatible avec les outils déjà en place.

Un espace usager, web et mobile, aux couleurs de la collectivité

Un espace sécurisé, décliné dans une application aux couleurs du territoire. Il permet aux usagers d'accéder en un clic à l'ensemble des services du territoire.

Un « ChatBot », compagnon du service client

Un agent conversationnel, basé sur l'Intelligence artificielle, pour répondre aux sollicitations les plus fréquentes, 24h/24, 7j/7, et orienter vers un opérateur en cas de demande complexe.

Un « Cockpit », outil de pilotage dédié à la collectivité

Un outil de pilotage à destination des décideurs, disponible partout et à tout moment apportant une vision enrichie du territoire et des attentes des usagers.

ECOUTE

PERFORMANCE

DIGITALISATION

MODERNISATION

TRANSPARENCE

Une démarche vertueuse, proposée en marque blanche



Déploiement de nouveaux canaux de contacts, simplifiant la vie des usagers : téléphone, email, chatbot, app mobile



Approche multicanale et un discours orienté « client », pour une satisfaction accrue des usagers



Promotion des univers digitaux du territoire et accélération de la digitalisation de la relation client à chaque contact



Adoption d'un discours plus « commercial » pour proposer des services, en affinité avec la collectivité



Capacité d'encaissement des pointes / creux d'appels tout en garantissant un engagement de qualité de service



Visibilité accrue des services proposés aux usagers, associée à une modernisation de l'image du territoire

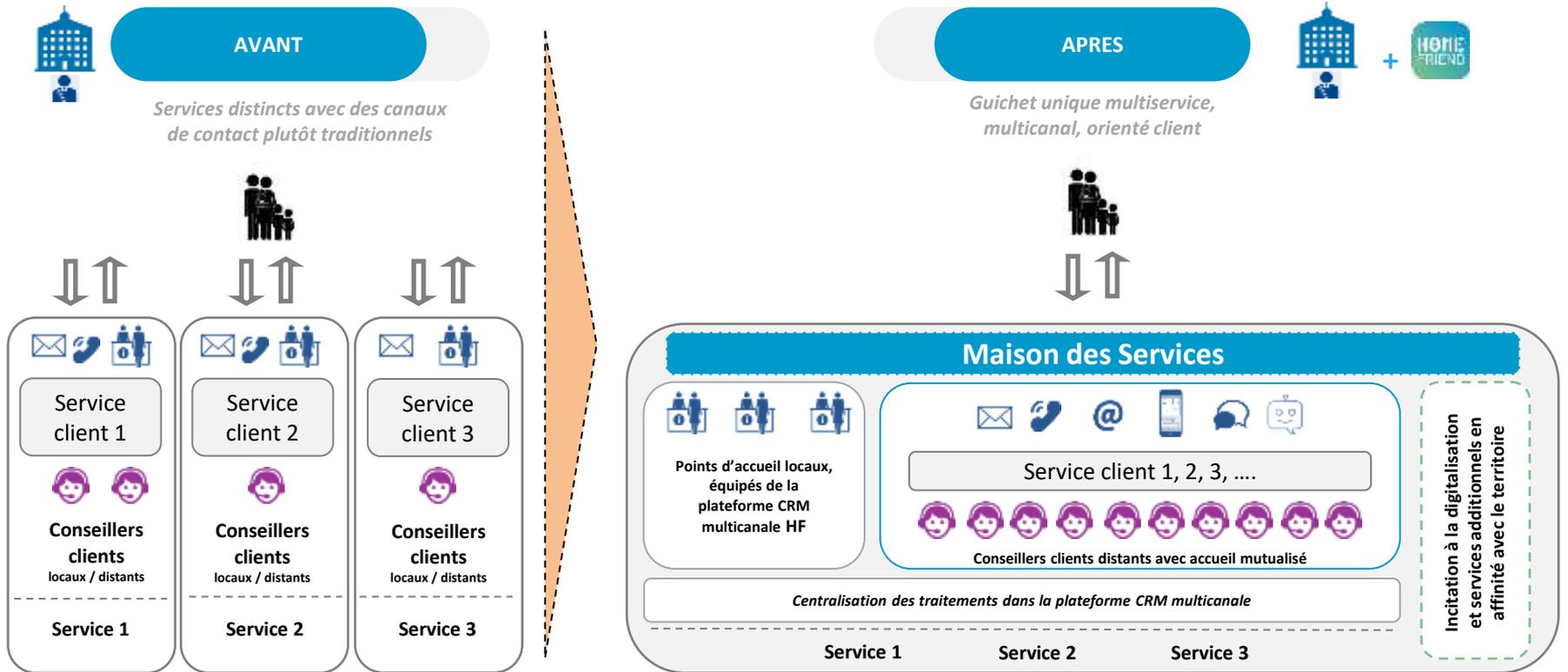


Apport d'une vision enrichie du territoire et des attentes des usagers pour les décideurs locaux

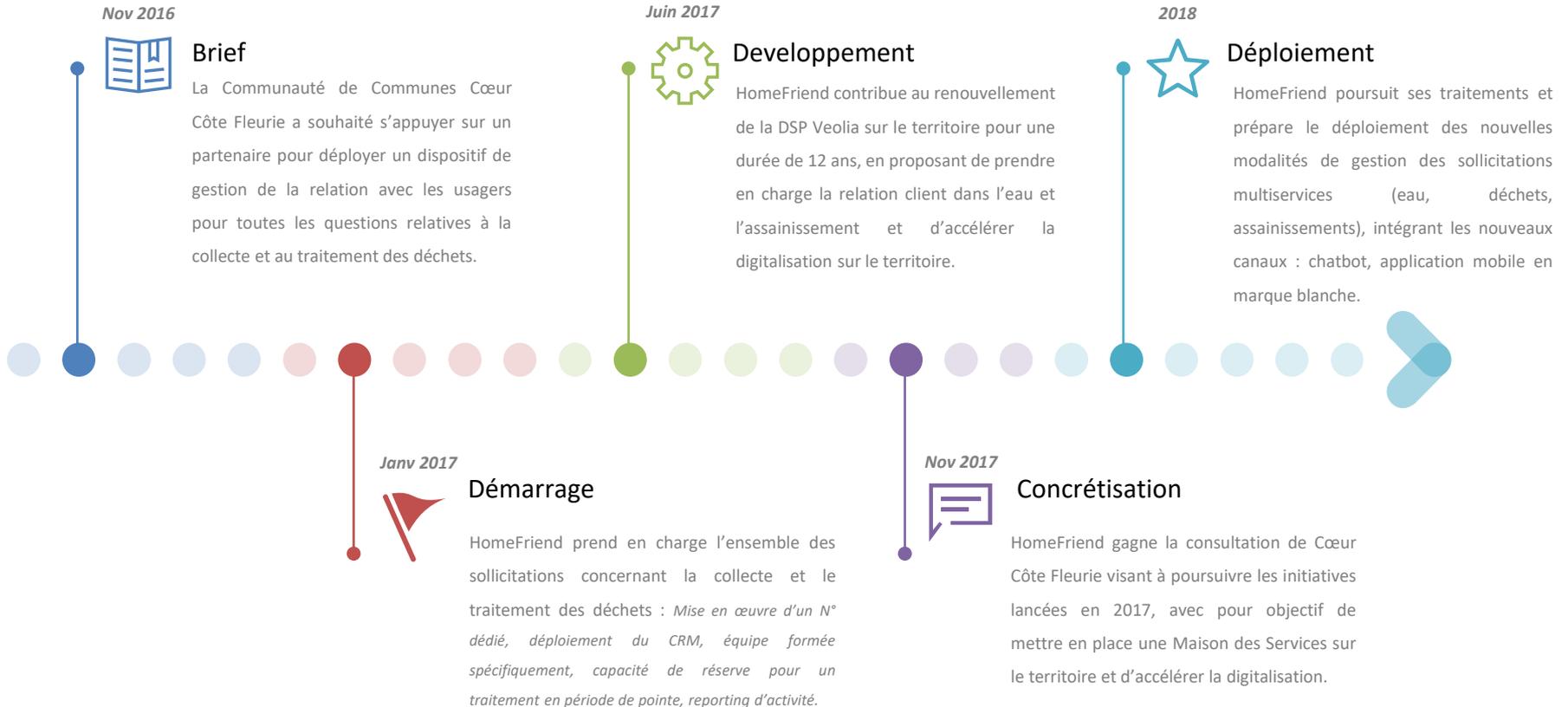


Rationalisation des dépenses grâce à une mutualisation des investissements et ressources

Schéma de principe



Exemple de réalisation





ÉCONOMIES
participatives
d'eau et d'énergie

Merci !
