

Domofrance

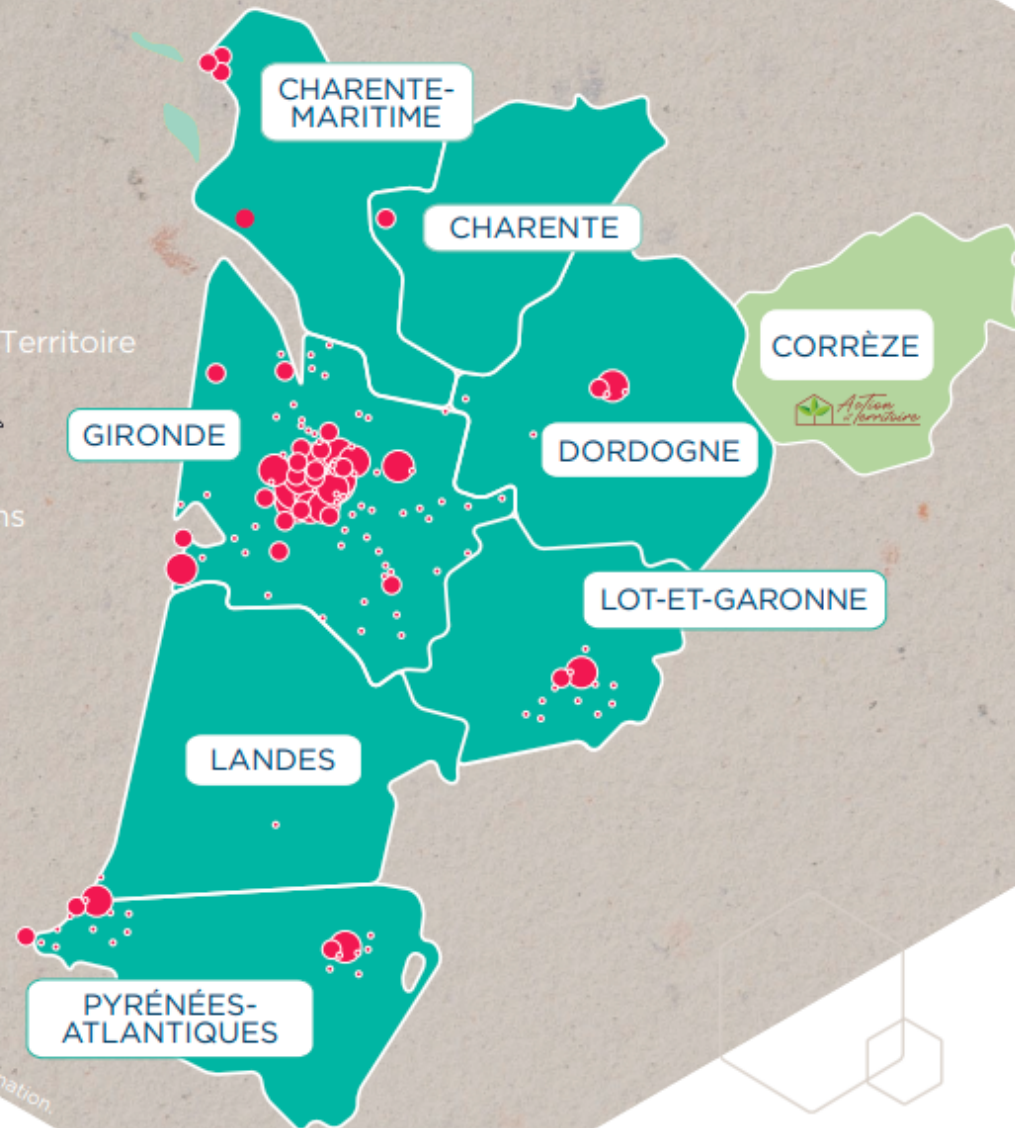
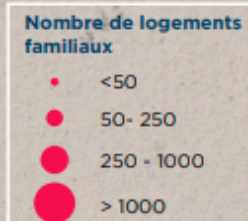
CREATION
DU CENTRE DE
RELATION CLIENT

Domo
Cont@ct

UN ACTEUR PRESENT EN NOUVELLE-AQUITAINE

Acteur majeur
en Nouvelle-Aquitaine

- 1 Métropole
- 8 Départements
- 1 SAC* Action et Territoire
- 2 Directions Territoriales
- 13 Implantations Régionales



40 000 logements



dont **1 500** logements étudiants
et jeunes travailleurs



730 collaborateurs

5 métiers

Bailleur social – Promoteur constructeur

Accession à la propriété

Aménagement urbain – Syndic de copropriété



Votre logement, notre engagement

UN CONTEXTE DE FUSION

Habitelem^{AL}
Groupe ActionLogement

Ciliopée Habitat^{AL}
Groupe ActionLogement



01/09/2020

Domofrance^{AL}
Groupe ActionLogement



Améliorer le fonctionnement interne du réseau de nos implantations



Renforcer notre efficacité pour dégager de nouvelles opportunités pour le développement du logement social sur la Région



Apporter un meilleur service aux locataires

31 000 logements



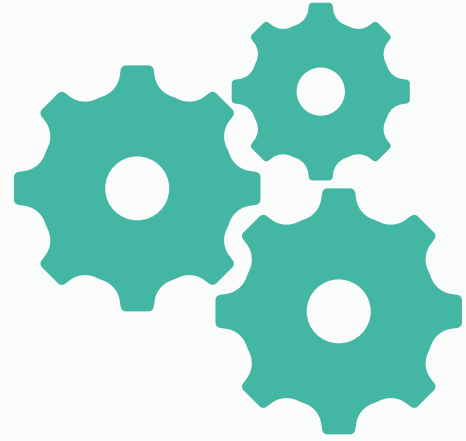
40 000 logements



Votre logement, notre engagement

Domofrance^{AL}
Groupe ActionLogement

CONCEPTION DU PROJET **Domo** *Cont@ct*

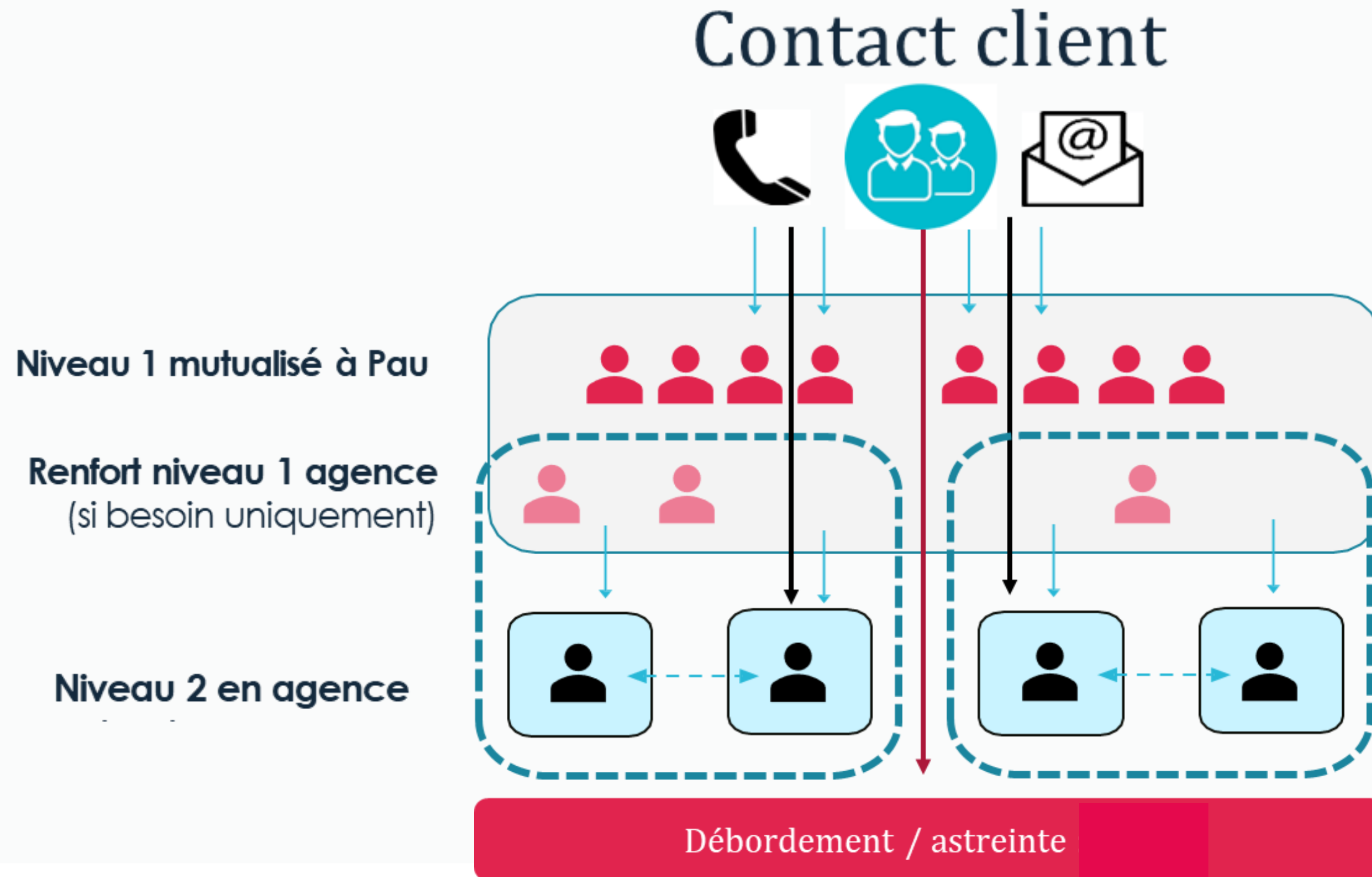


Une équipe projet
Un comité de pilotage mensuel (membres du Codir)
Assistance d'un AMO dans le domaine des transitions digitales



Votre logement, notre engagement

UNE ORGANISATION A DEUX NIVEAUX



Niveau 1 = prise d'appel/mail et réponse à un maximum de demandes « simples et rapides » y compris avec traitement métier « simple » : recherche / saisie dans Ikos, envoi d'un mail au locataire, enregistrement d'une pièce ...

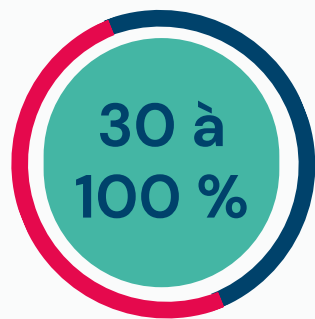
Niveau 2 = traitements plus complexes, ou très spécifiques au territoire, ou relevant exclusivement du gestionnaire / commercial, ou nécessitant une prise de décision sur le dossier du locataire / demandeur ...





UN BRANCHEMENT PROGRESSIF DU FLUX

Un branchement progressif du flux
entre avril et septembre 2021



52 200
appels reçus



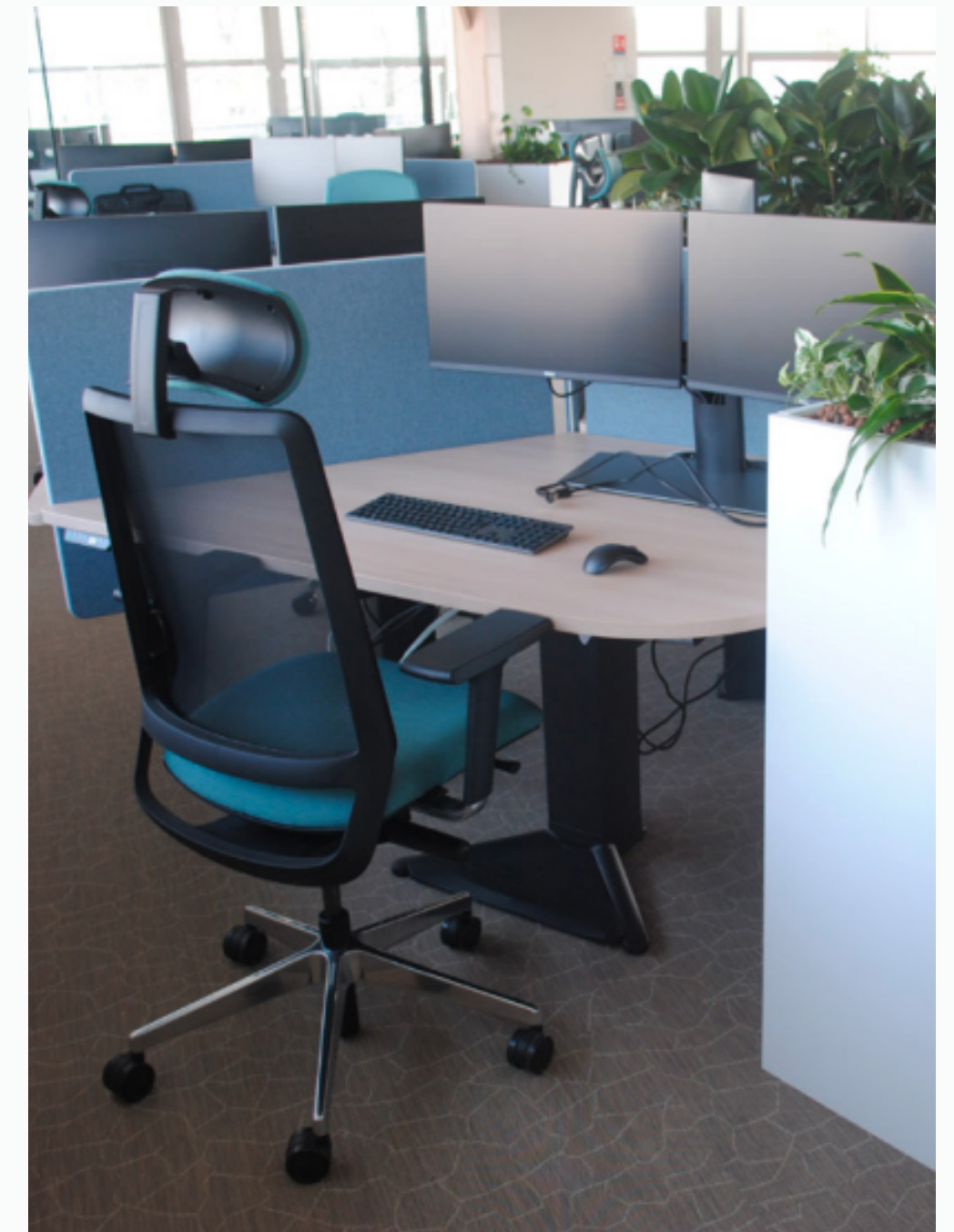
24 200
emails reçus



8 à 15
conseillers
clientèle

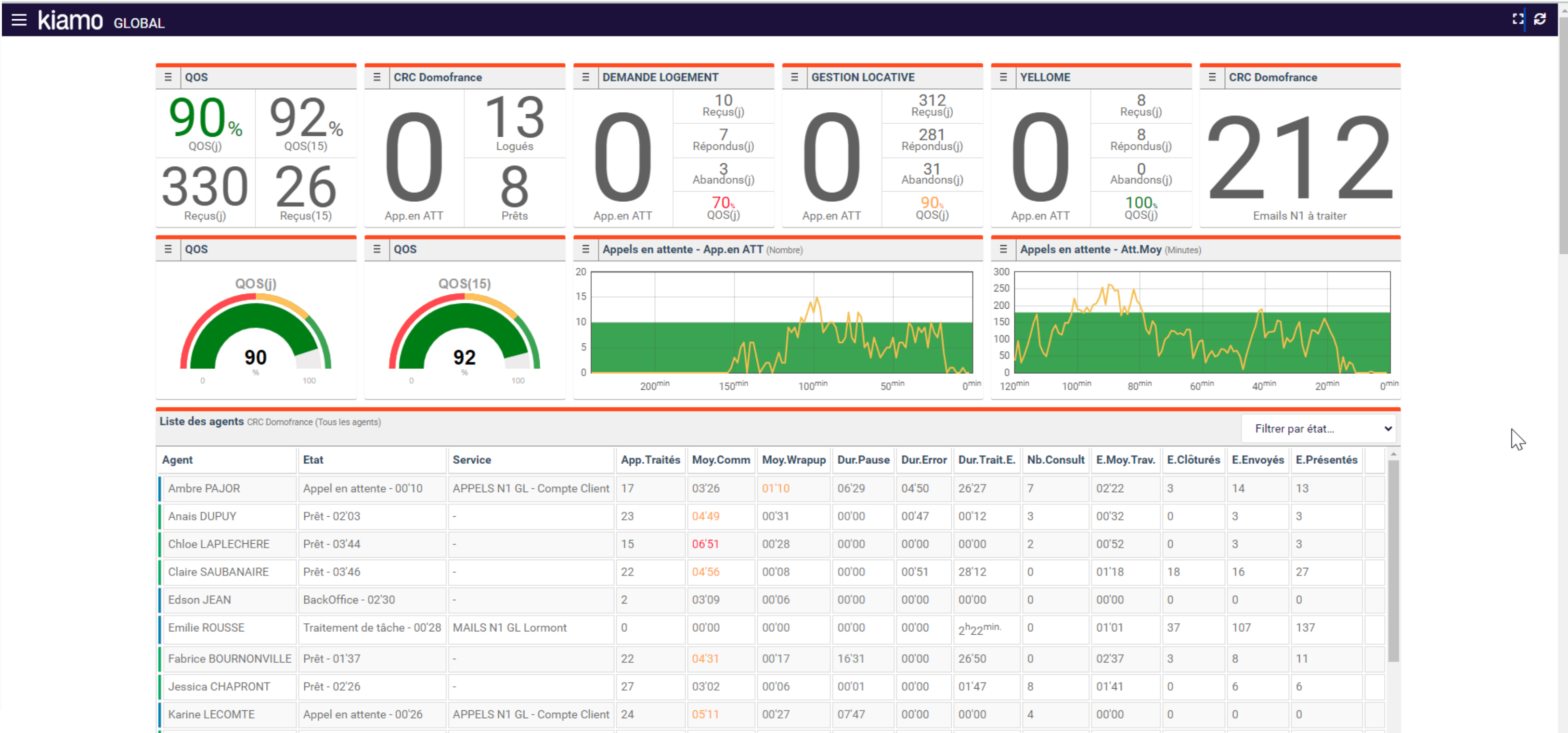


1 superviseur



Votre logement, notre engagement

L'OUTIL DE SUPERVISION EN TEMPS REEL



PILOTAGE DES INDICATEURS



01/2022

55 %

25 131

8,42 mn

7 980

61,97 %

85 %

59 %

01/2023

86 %

20 121

2,45 mn

8 356

69,25 %

87 %

67 %

Actions d'amélioration mises en place

Modification du SVI pour réorienter les clients directement vers le prestataire multiservices

Déplacement du message "appel enregistré" en fin de parcours pour limiter le nombre d'abandons

Optimisation du planning communication / saisonnalité pour maîtrise du flux entrant

Lissage des communications de masse

Amélioration de la base de connaissances et formation

Développement de l'espace client : quittance

Mise en place de communications automatisées suite panne ascenseur

Process spécifique pour la période de chauffe

Promotion du sondage post-appel par les conseillers clientèle

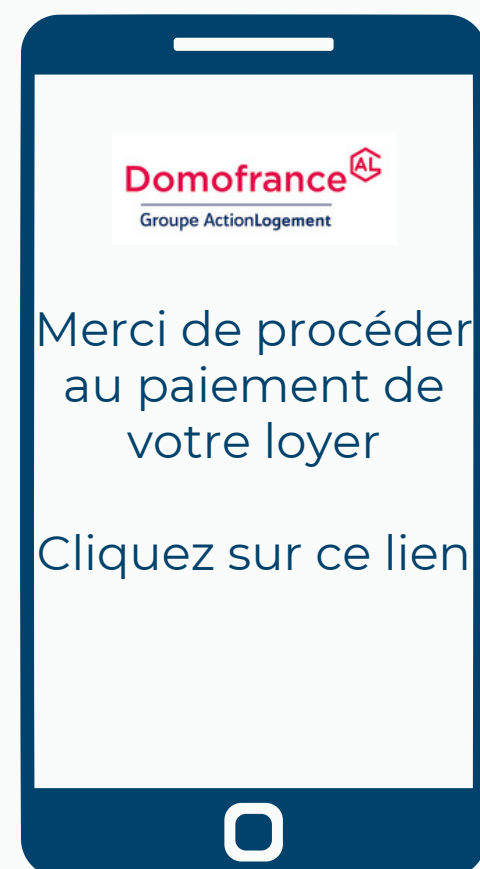
Votre logement, notre engagement

PISTES D'AMÉLIORATION



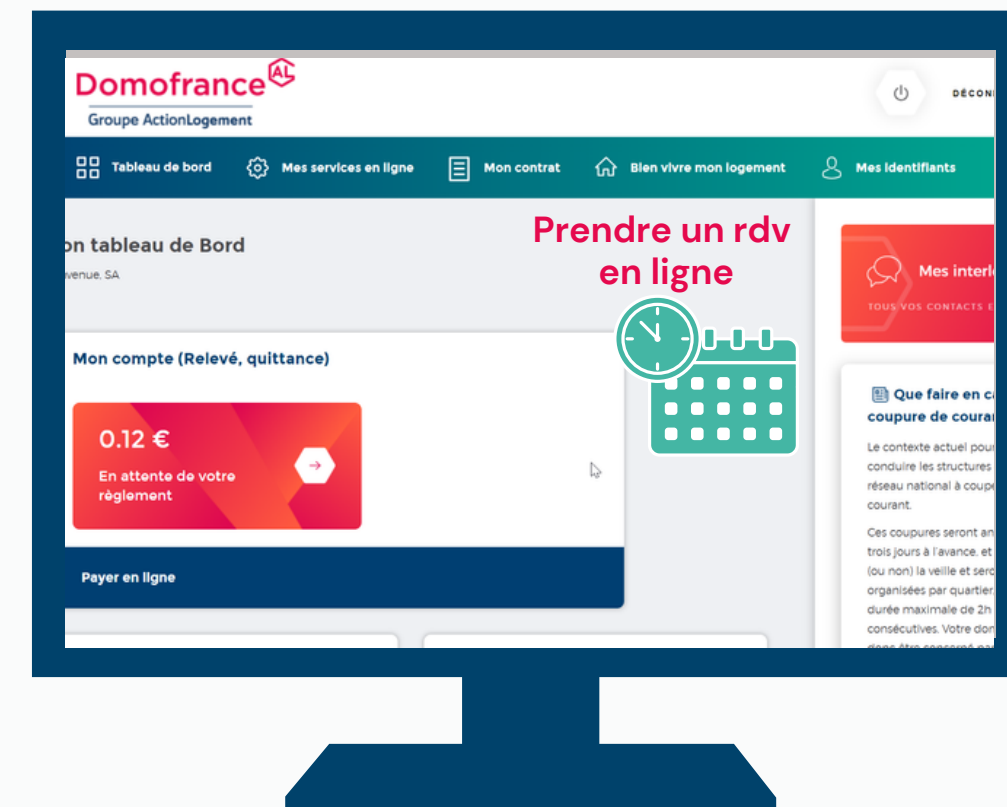
Assistance visuelle

pour une prise en charge plus efficace d'un problème technique (qualification et traitement)



Encaissement guidé par téléphone

Envoi d'un lien de paiement, gestion supervisée de l'opération sans avoir à demander les coordonnées bancaires



Prise de rdv en ligne

Directement depuis l'espace locataire

