



TÉMOIGNAGE CLIENT

VILLE DE GATINEAU



« Avec C2 ENTERPRISE, nous sommes en mesure de documenter rigoureusement les appels que nous recevons, ce qui facilite les suivis à faire par les techniciens et procure une plus grande satisfaction à nos clients. »

- Christine Bouchard,
Chef - Division Service aux usagers
Ville de Gatineau

À PROPOS DE VILLE DE GATINEAU

Comptant 265 000 résidents, Gatineau est la quatrième ville la plus peuplée du Québec. Avec Ottawa, elle forme aussi la quatrième plus grande agglomération urbaine du pays. Elle est le pôle économique de l'Outaouais, région englobant quatre MRC et 350 000 habitants. La ville compte 7 000 entreprises, dont 1 800 dans le secteur des technologies de pointe. Le gouvernement du Canada y joue aussi un rôle de premier plan, quelque 125 000 fonctionnaires habitant la région Ottawa-Gatineau. Bon an mal an, Gatineau figure très haut dans divers palmarès mesurant la qualité de vie. Selon le site Web Wikitravel, l'agglomération Ottawa-Gatineau se caractérise par le coût de la vie le moins élevé en Amérique du Nord.



C2 ENTERPRISE MIS À CONTRIBUTION À GATINEAU POUR GÉRER LE SOUTIEN TECHNIQUE

Problématique

Afin de mieux gérer le soutien technique hérité de la fusion complexe des cinq municipalités ayant donné naissance à la Ville actuelle de Gatineau, en 2002, la division Service aux usagers souhaitait remplacer le système maison utilisé à cette fin.

Solution

Gatineau a adopté C2 ENTERPRISE en décembre 2005. Aujourd'hui, une quarantaine de personnes s'en servent pour traiter annuellement quelque 8 500 demandes de soutien technique liées à 1 800 postes de travail et à plus de 2 000 appareils téléphoniques.

Avantages

Depuis l'adoption de C2, le temps de traitement des demandes a diminué, grâce notamment à des suivis plus efficaces. Parallèlement, la satisfaction de la clientèle a augmenté. La ville procède actuellement à l'intégration de son inventaire matériel à C2 et envisage d'étendre l'utilisation du système aux demandes citoyennes.

«Les données accumulées dans C2 donnent à la Ville la possibilité de connaître précisément la charge de travail des techniciens et, ainsi, de mieux répartir les tâches. »

- Christine Bouchard,
Chef - Division Service aux usagers
Ville de Gatineau

Simplicité et rentabilité recherchées

Quelques années après la fusion de 2002, la Ville de Gatineau veut remplacer le système maison servant à gérer les demandes de soutien technique faites par son personnel. La municipalité cherche à adopter une solution permettant de consigner et de consulter facilement et efficacement l'information relative aux opérations d'assistance TI.

Peu encline à se procurer un progiciel volumineux, complexe et onéreux, la municipalité se tourne vers C2 ENTERPRISE. « Les fonctions et le prix du produit répondaient très bien à nos besoins », indique Christine Bouchard, chef de la Division Service aux usagers.

Voulant éviter de repartir à zéro, le Service aux usagers entreprend donc de migrer sa base de données clients dans C2, de configurer le nouveau système et de dispenser une formation de base aux utilisateurs. En l'espace de deux semaines, un technicien de la Ville et un analyste de C2 Innovations achèvent ce travail.

Consignation efficace de l'information

Parce que les appels reçus sont beaucoup mieux documentés qu'auparavant, il est plus facile pour les techniciens de faire un suivi. Cela a permis d'accroître la satisfaction de la clientèle de façon importante. Pareillement, il est possible de faire des recherches dans les archives afin de réutiliser les solutions ayant servi à des appels antérieurs. « À l'aide de C2, nous avons normalisé nos processus et la façon de consigner les requêtes, ce qui nous permet de retrouver facilement les informations voulues », souligne Mme Bouchard.

Autre avantage, les données accumulées dans C2 donnent à la Ville la possibilité de connaître précisément la charge de travail des techniciens et, ainsi, de mieux répartir les tâches.

Nombreux projets d'avenir

La Division Service aux usagers prévoit optimiser de plusieurs façons l'utilisation qui est faite de C2 ENTERPRISE à la Ville de Gatineau. « Faute de temps, nous n'avons jamais pu configurer le système afin d'en tirer pleinement avantage », admet la chef

de la division. Ainsi, les employés de la Ville pourront rédiger eux-mêmes leurs demandes d'assistance à partir d'un formulaire disponible dans un portail Web, et ce, dès 2013. Les techniciens du soutien technique disposeront d'entrée de jeu, des renseignements fort utiles et déjà consignés dans C2. « Cela requiert un effort relativement peu important, et nous en retirerons un avantage appréciable, indique Christine Bouchard.

Autre projet, l'inventaire des ressources matérielles sera éventuellement relié à C2, ce qui évitera d'avoir à utiliser une autre plateforme pour consulter cette information et procurera un gain intéressant en matière d'efficacité. Mentionnons aussi que la Ville envisage d'utiliser C2 pour gérer le temps consacré par les analystes de la municipalité à des projets de longue haleine.

Pour de plus amples renseignements:
www.gatineau.ca



C2 Innovations

Québec, Canada
+1-450-978-1200
sans frais : 1-866-978-1200
Courriel : INFO@C2ENTERPRISE.COM
WWW.C2ENTERPRISE.COM