

Ensemble, créons un accueil irréprochable



XIVO
BY WISPER



CONVIVIANCE



Notre partenariat - Ses atouts

Pour répondre aux besoins des mairies, deux entreprises françaises et souveraines allient leurs forces. Wisper et Conviviance, vous propose une solution complémentaire et innovante de la gestion de l'accueil. Apportez à vos usagers le meilleur accueil, en adéquation avec les engagements du programme Services Publics +.

XIVO

- **Files d'attente**
- **Gestion d'accueil**
- **Relation citoyen**

Wisper est l'éditeur de XIVO, une solution Open Source de téléphonie IP, softphone, outil collaboratif, accueil & centre d'appel citoyen. A ce jour, la solution est plébiscitée par plus de 200 collectivités.

Conviviance

- **Reconnaissance vocale**
- **Text-to-speech**
- **SMS**

Editeur français de logiciels appliqués à la téléphonie et expert du parcours citoyen depuis plus de 16 ans, Conviviance accompagne les Collectivités dans leur transformation numérique. Il conçoit et propose des solutions d'optimisation de la relation usager au travers de son serveur vocal 3.0.



Fonctionnalités

Accueil CONVIVIANCE

Aiguillage automatique en reconnaissance vocale et digitale



Étape 1

La combinaison de ces 2 technologies de reconnaissance amène les usagers à prononcer le nom du service / personne à joindre ou à faire leur choix depuis le clavier du téléphone. Une mise en relation rapide et simplifiée. Une solution qui s'adapte à tous les usagers.



Accueil XiVO POPC

Le XiVO POPC assure un contact fluide et enrichi avec vos interlocuteurs. La gestion des appels est simplifiée au travers de cette application pour accéder à la supervision des postes, la gestion des appels en cours et en attente et le transfert avec recherche dynamique.



Étape 2



File d'attente

Le XiVO POPC met en œuvre des mécanismes de files d'attente et de distribution d'appels permettant de définir des horaires d'ouvertures et de fermetures automatiques ou manuels et des mécanismes de débordements ou de dissuasions. XiVO POPC optimise la réception des appels et réduit le temps d'attente des usagers.

Étape 3



Diffusion de messages avec synthèse vocale (Text-to-Speech)

Communiquer sur les projets de la ville et les événements liés à l'actualité de la commune... très simplement depuis l'interface de gestion et en temps réel. Le texte saisi passe de l'écrit en un message diffusé sur le standard et/ou la ligne souhaitée ; un moyen actif de communiquer auprès des citoyens.



SMS

Des échanges avec l'utilisateur pour la prise/gestion de RDV, le suivi d'un dossier, dans le cadre d'un sondage ou d'un questionnaire de satisfaction ou tout simplement pour communiquer sur les projets et les événements de la ville... Des réponses qui viennent enrichir vos données en temps réel.



Suivi Statistiques

- ⊙ Nombre d'appels non répondus
- ⊙ Nombre d'appels dissuadés
- ⊙ Temps moyen d'attente
- ⊙ Nombre d'appels répondus ayant ensuite été transféré ou complété par l'opérateur
- ⊙ Nombre d'appels abandonnés dans la file d'attente des appels entrants ou la file de mise en attente
- ⊙ Nombre d'appels présentés sur la période considérée en excluant les périodes de fermeture





Notre partenariat

Nos bénéfices

Avec un taux de reconnaissance à **plus de 90%**, la mise en place d'une solution intelligente présente de nombreux bénéfices :

Côté standard téléphonique

- Allègement du standard téléphonique
- Baisse du temps d'attente
- Productivité du standardiste et missions plus intéressantes

Côté usager

- Rapidité de mise en relation
- Satisfaction usager
- Accès à de l'information à tout moment

Côté collectivité

- ✓ Performance des agents
- ✓ Organisation optimisée grâce au suivi des statistiques
- ✓ Une migration facile et rapide
- ✓ Un accompagnement de proximité
- ✓ Une forte mobilité



Avec ce dispositif, nous accompagnons les Collectivités à respecter leurs engagements liés au programme Services Publics+ et à recevoir le label Qualivilles.

Ils nous font confiance

