Qmatic Sucess Story
Mairie de Saint Martin d'Hères
Secteur Public

La Mairie de Saint Martin d'Hères, un établissement public moderne et connecté

La Mairie de Saint Martin d'Hères est équipée des systèmes de festion de parcours client Qmatc depuis plus de 10 ans. De la solution Nova en passant par Solo, la mairie décide de faire un nouveau pas vers la modernité avec le système Orchestra.

UNE AUGMENTATION DU TRAFIC

Une modification des missions et du périmètre d'intervention du personnel depuis le 21 Mars 2017 a engendré une hausse de la fréquentation de plus de 30%.

N'ayant pas la possibilité d'embaucher pour répondre à cette hausse de trafic, la mairie devait impérativement trouver un système permettant d'optmisier le temps de travail du personnel tout en améliorant la prise en charge des citoyens dans l'établissement.

Une des tâches les plus pénible était notamment de répondre au téléphone pour des prises de rendez-vous tout en accueillant les usagers sur site. La Mairie de Saint Martin d'Hères, déjà équipé du système de prise de tickets Solo, a tout naturellement pensé à Qmatic

Visiteurs par jours **+100**

pour relever ce nouveau challenge.

LA PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

Pour répondre à cette problématique, Qmatic proposa de mettre en place le système Orchestra permettant la prise de rendez-vous en ligne sur le site internet de la mairie.

Le jour J, il pourra automatiquement s'enregistrer sur la borne en mairie et sera pris en charge par un membre du personnel instantannement.

Ce module permet ainsi de mettre un agenda en ligne, automatique pour éviter les les prises de rendez-vous téléphonique et ainsi améliorer l'accueil des citoyens lors de leurs arrivés à la mairie.

UNE PRISE EN CHARGE PLUS FLUIDE ET AGRÉABLE

Cette solution a permis aux personnels de lisser le nombre de visiteurs sur la semaine avec la prise de rendez-vous en ligne et de réduire l'attente dans la mairie.

„Aujourd'hui, l'atmosphère de l'espace d'accueil est beaucoup plus agréable. Nous avons le temps de traiter les demandes de nos visiteurs sans être interrompus systèmatiquement par les appels téléphoniques pour des demandes de prise de rendez-vous ! Les visiteuts sont rvis de ce nouvel accueil plus fluide et le personnel travaille dans de meilleurs conditions.“ explique Damien Maubert du Service Etat civil et Démarches citoyennes.

> **»L'astmosphère de l'espace d'accueil est beaucoup plus agréable.«**
>
> Dr. Jochen O. Ley, Referatsleitung der Allgemeinen Studienberatung und -information

Le personnel est devenu plus efficace dans le traitement des arrivés pour le grand bonheur des citoyens ! ■

QUELQUES CHIFFRES

Région d'Auvergne
38 100 habitants en 2014
Une moyenne de 100 visiteurs par jour

Secteur : Public
Pays : France

Les challenges

– Améliorer la prise en charge des visiteurs dès visiteurs dès leur arrivée
– Diminuer les appels téléphoniques
– Optmiser le temps de travail du personnel

La solution

– Orchestra
– Module de prise de rendez-vous en ligne

Les avantages

– Espace d'accueil plus agréable
– Baisse des prises de rendez-vous téléphonique
– Prise en charge des citoyens plus fluide
– Augmentation quotidienne de la prise de rendez-vous en ligne
– Optmisation de l'environnement de travail des salariés

Nous contacter ?

Qmatic France
commercial@qmatic.com
Bureau: 01 40 53 09 04

Qmatic France
30 rue Eugène Flachat
75017 Paris
www.qmatic.fr

QMATIC