



Toute la relation client dans une seule suite, assistée par l'IA.
Éditée en France, hébergée en Europe.

Cas d'usage · Collectivité

Quand 3 appels sur 10 n'aboutissent jamais

Un département de 1,1 million d'habitants reçoit environ 8 000 appels par mois sur son accueil action sociale. Le lundi matin, la file dépasse dix minutes et un tiers des appelants raccroche. Ceux qui tiennent racontent leur situation à un agent qui la découvre.

LE PROFIL

Type	Conseil départemental
Population	≈ 1,1 million d'habitants
Volume	≈ 8 000 appels / mois
Pic	Lundi 9 h – 11 h : 22 % du volume hebdomadaire

Le pic du lundi matin ne se résout pas en recrutant

Le volume n'est pas réparti : il se concentre sur quelques heures. Dimensionner l'équipe sur le pic, c'est payer du personnel sous-occupé le reste de la semaine ; la dimensionner sur la moyenne, c'est perdre un tiers des appelants deux matinées par semaine. Et la moitié de ces appels posent la même dizaine de questions.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

-  Un tiers des appels abandonnés aux heures de pointe
-  Les mêmes questions de procédure, plusieurs centaines de fois par mois
-  L'utilisateur reprend son récit depuis le début à chaque appel
-  Aucune trace exploitable de ce qui a été dit au téléphone

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

-  Un standard qui absorbe le pic sans faire attendre
-  Les questions répétitives traitées dès le premier contact
-  La transcription de l'appel versée au dossier de l'utilisateur
-  La prise de rendez-vous en fin d'appel, sans rappel ultérieur

Filtrer sans éconduire

01 Le standard prend tout, tout de suite

Plus personne n'attend dans le vide : l'appel est décroché, orienté par service et par motif. Les agents gardent la main, ils reçoivent des appels déjà qualifiés.

02 L'agent vocal répond aux questions de procédure

Adossé à la base de connaissance du département — les procédures réelles, pas un modèle générique — il répond aux questions de dossier, d'horaires et de pièces à fournir. Dès que la situation est personnelle ou sensible, il passe la main à un agent humain, avec le contexte.

03 L'appel laisse une trace utile

Chaque échange est transcrit et résumé dans le dossier de l'utilisateur. L'agent suivant reprend là où le précédent s'est arrêté, sans faire répéter.

04 Le rendez-vous se prend pendant l'appel

Quand un entretien physique s'impose, le créneau est posé dans l'agenda du travailleur social au cours de l'appel, avec rappel SMS la veille.

LES BRIQUES MOBILISÉES

Standard téléphonique virtuel

Le standard complet des PME : accueil, routage, files et statistiques.

Réceptionniste IA

Un agent vocal qui accueille, qualifie et oriente vos appels 24/7.

Base de connaissance

Le savoir de l'entreprise, au service du chatbot et des équipes.

Transcription d'appels IA

Chaque appel transcrit, résumé et rangé dans la fiche client.

Page de réservation

Vos disponibilités réservables en ligne, à vos couleurs, sur votre domaine.

Ce que le dispositif vise

0

appel abandonné en file d'attente

≈ 45 %

des appels résolus sans agent humain

100 %

des échanges tracés dans le dossier

–1 étape

plus de rappel pour fixer un rendez-vous

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

Une IA au téléphone sur des sujets sociaux, est-ce acceptable ?

Elle ne traite jamais la situation personnelle. Son périmètre est explicitement borné aux procédures, horaires et pièces à fournir, et elle transfère à un agent humain dès que la conversation sort de ce cadre. L'appelant est informé qu'il parle à un assistant, et peut demander un humain à tout moment.

D'où l'agent vocal tire-t-il ses réponses ?

Uniquement de la base de connaissance que le département lui donne : ses procédures, ses documents, ses horaires. Il ne répond pas à ce qui n'y figure pas — il transfère. C'est une contrainte de conception, pas un réglage.

Les appels sont-ils enregistrés ?

L'enregistrement et la transcription sont activables service par service, avec information de l'appelant et durée de conservation paramétrable. Ils peuvent aussi être limités au résumé, sans conservation de l'audio.

Que se passe-t-il si l'appelant insiste pour parler à quelqu'un ?

Il est transféré. Il n'existe aucun scénario où la demande d'un humain est refusée ou différée.

Combien de temps l'agent vocal fait-il gagner concrètement ?

Sur les 8 000 appels mensuels, ce sont les demandes d'information répétitives — horaires, pièces à fournir, état d'avancement — qui sont absorbées. Les agents récupèrent le temps qu'ils passaient à répéter, et le traitent sur les dossiers qui demandent un humain.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com