



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

Cas d'usage · Collectivité

Le jour d'une coupure, le standard reçoit 600 appels pour la même réponse

La régie distribue l'eau à 38 000 abonnés. Chaque intervention programmée génère des appels, chaque facture des questions, chaque impayé un courrier. L'accueil compte quatre personnes, et le jour d'une coupure, elles répondent toutes à la même question.

LE PROFIL

Type	Régie publique de l'eau
Abonnés	≈ 38 000
Volume	≈ 2 400 appels / mois, ≈ 600 le jour d'une coupure
Impayés	≈ 6 % des factures à 60 jours

L'information existe, elle n'arrive pas avant l'appel

Les interventions sont planifiées des jours à l'avance, mais l'abonné l'apprend quand le robinet ne coule plus. Les impayés sont relancés par courrier, sans distinction entre l'oubli et la difficulté. Et l'accueil n'a pas, sous les yeux, la facture dont l'abonné parle.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

- ✗ 600 appels le jour d'une coupure, tous pour la même information
- ✗ Les relances d'impayés partent en une seule vague, par courrier
- ✗ L'agent d'accueil cherche la facture dans un autre logiciel
- ✗ Aucun historique des échanges sur la fiche abonné

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

- ✓ Le SMS d'intervention envoyé aux abonnés de la rue concernée
- ✓ Le standard qui annonce la coupure avant de faire patienter
- ✓ La relance d'impayé amiable, graduée et tracée
- ✓ La fiche abonné avec ses factures, ses appels et ses interventions

Prévenir avant, répondre pendant, relancer après

01 L'intervention prévient les abonnés concernés

Une intervention planifiée déclenche un SMS aux abonnés de la zone la veille, et un second à la remise en service. Le message est prêt, seule la rue change.

02 Le standard sait ce qui se passe

Pendant une coupure, le message d'accueil annonce la zone et l'heure de retour prévue avant toute mise en attente. Les appels qui restent sont ceux qui ont vraiment besoin d'un agent.

03 L'impayé se relance en douceur

SMS à 15 jours, e-mail à 30, appel à 45 : la relance est graduée, tracée sur la fiche, et s'arrête dès que le paiement arrive ou qu'un échéancier est posé.

04 La fiche abonné réunit tout

Factures, relevés, appels transcrits, interventions, échéanciers : l'agent qui décroche voit tout, et l'abonné n'a rien à répéter.

LES BRIQUES MOBILISÉES

Standard téléphonique virtuel

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

Campagnes SMS

Le canal lu en 3 minutes — expéditeur personnalisé et accusés inclus.

Logiciel de facturation

Factures conformes, envoyées, suivies et payées.

Scénarios d'automatisation

Un déclencheur, des conditions, des actions — sur tous les hubs à la fois.

Vue 360° client

Toute la relation client sur une seule fiche : activités, affaires, échanges.

Ce que le dispositif vise

≈ -70 %

d'appels le jour d'une intervention annoncée

≈ 6 % → 3 %

de factures impayées à 60 jours

0

ressaisie entre facturation et accueil

1

message à rédiger par intervention

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

La régie garde-t-elle son logiciel de facturation ?

Oui. Les factures et les relevés sont importés ou synchronisés pour apparaître sur la fiche abonné ; la facturation reste où elle est.

Comment cibler les abonnés d'une rue ?

Par segment : l'adresse, le secteur ou la tournée sont des propriétés de la fiche. Le segment « rue X » se crée une fois et se réutilise.

Un abonné en difficulté est-il traité comme un oubli ?

Non. Dès qu'un échéancier ou une orientation vers le service social est posé sur la fiche, la relance automatique s'arrête.

Le SMS est-il autorisé pour ce type d'information ?

L'information de service liée au contrat ne relève pas de la prospection. Le consentement marketing est suivi à part, pour les communications facultatives.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com