

2C. DEVELOPPER DES SOLUTIONS INNOVANTES

2.C.1

Centre de gestion intégrée des opérations

La vision de la Direction Générale de la SODECI est de positionner l'entreprise au rang des entreprises les plus innovantes et les plus performantes des secteurs de l'eau potable et de l'assainissement en Afrique.

Cette vision se matérialise notamment par la mise en œuvre d'un processus de modernisation et de numérisation des services de la SODECI. A titre d'exemple, on peut citer la construction en 2017, à Abidjan, du Techno-centre SODECI de Riviera-Palmeraie qui abrite notamment son Centre de Gestion Intégrée des Opérations.

Plusieurs enjeux ont motivé ce projet, dont en particulier :

- i) *L'amélioration du délai d'intervention des équipes de dépannage ;*
- ii) *Le suivi et le pilotage centralisé des interventions ;*
- iii) *La réduction des interruptions de service ;*
- iv) *La satisfaction du client et le renforcement de l'image de marque de la SODECI.*

Bâti sur une superficie de 4 000 m², le Technocentre de la Riviera-Palmeraie abrite :

- Une agence clientèle ;*
- La Direction Régionale Abidjan Nord-Est ;*
- La Direction Commerciale et Clientèle ;*
- Le service d'informations géographiques (SIG) de la Direction Etudes et Travaux ;*
- La Direction de l'Assainissement ;*
- Des bureaux de partenaires ;*
- Le Centre de Gestion Intégrée des Opérations.*

Dans son organisation, le centre de gestion intégrée des opérations est composé de 3 entités pilotant chacune un processus dont la parfaite maîtrise est indispensable à l'atteinte des objectifs opérationnels de la SODECI, à savoir :

- Le Centre de Relations Clients (CRC) ;*
- Le Centre d'Ordonnancement (CO) ;*
- Le Centre de Télécontrôle (CTC).*

1. Centre de Relations Clients (CRC / Numéro tél.175)

Ce centre utilise la dernière technologie de communication et permet de recevoir 24H/24 les appels clients de l'ensemble du pays.



L'éthique

dans les affaires, gage de notre très haut niveau de fiabilité et de responsabilité

Il a été créé de façon à pouvoir s'adapter à l'activité et répondre aux besoins jusqu'à l'horizon 2040 (capacité de 22 téléconseillers).

Il dispose d'outils modernes tels que des casques de communication sans fil à longue portée, des écrans tout en un, un serveur vocal interactif, un baromètre d'appel, un mobilier ergonomique préservant la santé des collaborateurs ...

Toutes ces fonctions sont gérées par des logiciels qui permettent notamment une parfaite traçabilité des appels, une adaptation en temps réel au trafic de communication, un rappel automatique du client en cas d'encombrement.

Le client qui a déjà contacté le CRC à partir de son téléphone, est immédiatement identifié lors de son second appel ; il est alors plus rapidement pris en charge (téléchargement automatique de son dossier).