

2.C.7

E-Agence

Pour faciliter l'accès aux services d'eau potable, la SODECI développe à l'intention de ses clients une agence virtuelle, véritable alternative aux agences physiques et accessible en permanence.

Cette agence est destinée à recueillir les besoins des clients et leur permettre de réaliser leurs opérations courantes sans avoir à se déplacer en agence commerciale.

L'enquête de satisfaction réalisée sur l'utilisation de ce produit montre que pour 96% des utilisateurs, la gestion de la file d'attente (GFA) est un bon dispositif. Il permet de mieux organiser la circulation des clients au sein de l'agence, de réduire le temps d'attente, d'être mieux servi.

Pour 94% de clients interrogés, ce système innovant rend effectivement le service plus rapide et leur permet de faire facilement leur opération en agence en passant aisément d'un service à un autre.

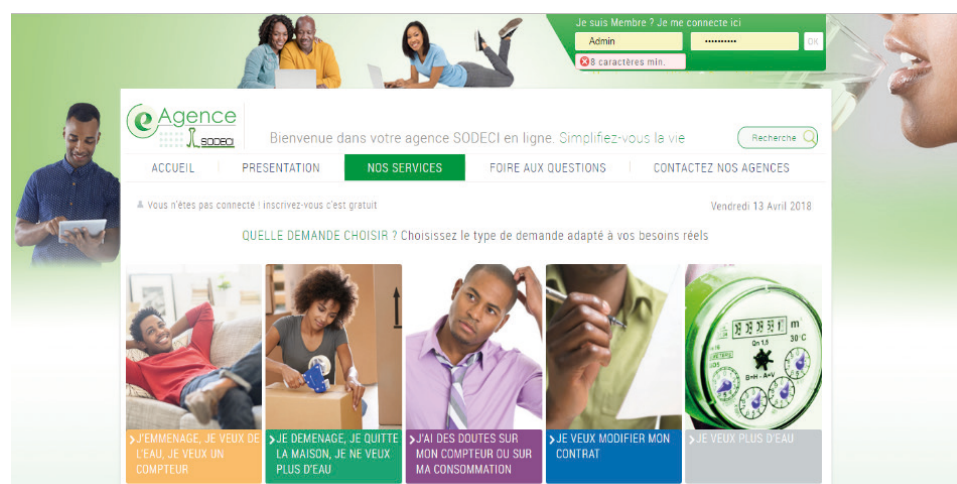
En 2018, les fonctionnalités de la GFA seront complétées afin de permettre au client, à partir de l'écran tactile de la borne interactive de :

Prendre un RDV ;

Déposer une réclamation ;

Indiquer son niveau de satisfaction.

E-Agence SODECI



2.C.8

Gestion des files d'attente aux caisses

La SODECI a débuté en 2017 le déploiement d'une nouvelle application qui permet la gestion des files d'attente en agence commerciale.

Ce système sera généralisé à l'ensemble du district d'Abidjan en 2018.

Dès son arrivée à l'agence, le client/visiteur est invité à prendre un ticket sur la borne interactive et à sélectionner l'objet de sa visite.



Borne de gestion de file d'attente en agence