

5.2. Servir les consommateurs

5.2.1 E-agence

La SODECI a amorcé sa transformation digitale. Afin d'améliorer la satisfaction de sa clientèle, la SODECI a opté pour la digitalisation du parcours client à travers la création d'une agence virtuelle, la **e-agence**.

L'augmentation des demandes de fourniture en Eau Potable (branchement-abonnement, abonnement) et les sollicitations clients, entraînent l'engorgement des agences commerciales (plateau commercial et caisses) impactant ainsi la qualité de service; Ce projet vise, à faire face à cette augmentation de demandes de services en offrant à la clientèle une autre alternative en s'assurant du respect des délais tout en maintenant un niveau de qualité de service optimal.

Le développement d'une agence virtuelle (site web et application mobile) permettra au client d'avoir accès aux principaux produits-Eau potable et Assainissement- et services de la SODECI, 24/7, sans contrainte de lieu, à travers des outils digitaux (smartphone, tablette ou ordinateur). La e-agence sera donc un levier permettant d'améliorer l'expérience client digitale.

La e-agence offre une multitude de fonctionnalités, afin de « simplifier la vie » du client :

> *L'accès aux informations clientèle*

> *L'accès aux informations sur les activités du réseau de distribution d'eau potable :*

- *Dépannage*
- *Travaux programmés entraînant l'interruption de la fourniture de l'eau*

> *L'initialisation d'une demande :*

- *Branchement-abonnement*
- *Abonnement*
- *Mutation*
- *Résiliation*

> *Le suivi de l'évolution du traitement des demandes*

> *Les réclamations et suggestions*

> *La simulation de factures*

> *La consultation, le téléchargement et les éditions de factures ou devis*

> *Le téléchargement et l'impression de reçu de paiement*

> *Les paiements des factures et les règlements des demandes en ligne*

> *La discussion avec un conseiller client*