

Groupe de travail du 3 novembre 2015

Perspectives envisagées en 2016

Fiche 5 : Nouveau marché de téléphonie et services associés

- La nécessité de conclure un nouveau marché de téléphonie et services associés

Le marché actuel de fourniture de numéros spéciaux et de fonctionnalités de centre de contact à destination des services de la DGFIP, qui arrive à son terme en février 2017, est déjà saturé et ne peut accueillir de flux supplémentaires. Par ailleurs, les limitations contenues dans ce marché en ce qui concerne l'outil de messagerie font que la solution qui équipe les CIS, les CPS de Lille et de Montpellier et le SRE ne peut pas être véritablement considérée comme une solution de gestion intégrée des contacts.

Pour l'expérimentation centre de contact, l'opérateur SFR a donc mis à la disposition de la DGFIP, dans le cadre d'un avenant au contrat actuel, pour une durée et un nombre de positions de travail limités, une solution de gestion des contacts plus évoluée et permettant de gérer sur le même bandeau agent les courriels et le téléphone.

L'environnement technique - globalement satisfaisant - dans lequel s'est déroulée l'expérimentation n'est donc pas celui dans lequel aura lieu l'extension de cette démarche.

Les limites du marché actuel, l'approche de son terme et le souhait de pouvoir disposer d'un support contractuel sécurisé dans l'hypothèse d'un accroissement du trafic ont conduit au lancement d'un nouvel appel d'offre.

Ce nouveau marché s'appliquera aux plates-formes historiques de la DGFIP, ainsi qu'aux centres de contact.

Ce marché devrait être déployé progressivement à compter de février 2016, les plates-formes historiques devant migrer au plus tard pour le mois de février 2017.

- Les nouvelles fonctionnalités portées par ce marché

Outre la fourniture d'une solution de gestion intégrée des contacts, permettant aux agents de gérer avec un seul outil les appels téléphoniques et les courriels, qu'il s'agisse des contacts entrants ou sortants, le nouveau marché permettra de fournir un certain nombre de prestations innovantes pour la DGFIP devant permettre d'accompagner le développement de la relation à distance et l'utilisation d'internet. A terme, la solution envisagée devra également pouvoir être connectée avec la nouvelle messagerie e-contact dont le déploiement est attendu en février 2016.

Ainsi, la solution devra aussi offrir un accès à différents outils d'assistance aux internautes, tels que :

- la prise de rendez-vous téléphonique en ligne qui permettra de convenir d'un rendez-vous téléphonique à une heure choisie par l'utilisateur,
- la demande en ligne de rappel téléphonique d'un conseiller,
- ou la demande de dialogue en ligne (« chat »)

qui permettront à un usager des services en ligne de demander en temps réel ou différé l'assistance d'un conseiller par téléphone ou par « chat » (cf. fiche n°1).

Des fonctionnalités d'assistance à la navigation devront également être proposées, afin de faciliter l'accompagnement des usagers avec une vue « en temps réel » de leur écran, voire une prise en main à distance par le conseiller.

L'expérimentation conduite au printemps 2015 dans la sphère des téléprocédures des professionnels a en effet montré que ces dispositifs suscitaient beaucoup d'intérêt, de la part des usagers comme des agents.

La solution permettra également l'édition et l'envoi de formulaires aux internautes, permettant par exemple l'envoi de questionnaires à remplir aux usagers qui auraient contacté leur centre de contact par téléphone en indiquant disposer d'une adresse courriel.

De même la solution devra proposer un module de gestion de la relation usager (gestionnaire de la relation usager – GRU¹), permettant de planifier des campagnes d'appels, de courriels ou de SMS sortants.

Cet outil devra également être capable de dialoguer et d'enrichir le futur outil de suivi des contacts développés par la DGFIP.

Au sein de la nouvelle solution, les différentes plates-formes utilisatrices devront pouvoir se transférer des appels ou des courriels de façon transparente et sans surcoût pour les usagers, permettant ainsi une grande souplesse dans l'organisation d'un éventuel niveau 2.

¹ ou CRM.