

Communiquer efficacement

Les pompiers de la ville de Düsseldorf



Aperçu

Pays: Allemagne
Branche: Service public

Entreprise

Les pompiers de la ville Düsseldorf avec leurs huit casernes et postes de sauvetage.

La situation de départ

La communication interne s'avérait partiellement incommode et elle prenait beaucoup de temps. Le fait que les téléphones externes ne soient pas intégrés à l'installation de télécommunication rendait la facturation des téléphones à domicile très coûteuse et inefficace.

La solution

Les pompiers de Düsseldorf ont opté pour le Teleserver Mobile Pro qui permet d'améliorer le flux d'informations tout en améliorant nettement la qualité du service envers les citoyens, les partenaires et les clients.

Les avantages

- un service amélioré
- une communication optimisée
- une plus grande flexibilité
- un contrôle opérationnel amélioré

Les produits

Teleserver Mobile Pro 1600

Les pompiers de la ville de Düsseldorf investissent dans la solution de mobilité fiable «Teleserver Mobile Pro» et intègre ainsi les portables GSM et les postes de télétravail à leur environnement de communication.

Le client

Les interventions des pompiers de Düsseldorf avec leurs huit casernes et postes de sauvetage sont nombreuses et variées. En plus de la prévention et la lutte contre l'incendie, elles s'étendent à l'assistance technique, la formation et le conseil. Le citoyen ne s'imagine pas que tout un service administratif fonctionnel se cache derrière cette façade et que ce service n'est en fin de compte pas si différent des autres administrations : établissement des horaires de service, gestion du parc automobile, comptabilité, gestion du personnel, achats, relations publiques.

La principale maxime des pompiers de Düsseldorf est de garantir la sécurité du citoyen. Dans des périodes de compressions budgétaires, les pompiers doivent aussi essayer de réduire leurs frais tout en travaillant de manière efficace. Comme dans toute entreprise, les temps de travail flexibles, les postes de télétravail et les collaborateurs équipés de portables sont monnaie courante.

Le défi

Le problème qui se posait était l'impossibilité de connecter les téléphones « externes » à l'installation téléphonique Hipath 4000 TK. Lorsqu'un employé recevait par exemple, un appel sur son poste de télétravail, il n'était pas possible d'effectuer directement un transfert téléphonique ou de consulter un autre collègue dans le service. Il fallait déployer beaucoup d'efforts pour la comptabilisation des coûts de communication et cette méthode s'avérait inefficace. Un autre handicap était l'affichage des numéros de téléphone pour les appels sortants : d'une part, les numéros de portables et de téléphones à domicile ne devaient pas être rendus publics; d'autre part le fait que les numéros de téléphone étaient masqués, était ressenti comme peu avenant auprès des citoyens. Même la communication interne s'était avérée en partie compliquée et causait beaucoup de perte de temps puisque les employés ne savaient pas sous quel numéro de téléphone leurs collègues étaient en fin de compte, joignables.

Ce dont on avait besoin, c'était une plateforme de communication mobile, pratique, capable d'améliorer nettement le flux d'informations et de compléter idéalement le système Siemens Hipath 4000.



Notre partenaire

SIEMENS

SIEMENS AG
Völklinger Str. 1
40219 Düsseldorf
Tél. +49 (0)211 399-0
Télécopie +49 (0)211 399-0
www.siemens.fr

La solution

La solution optimale s'est avérée être celle d'utiliser le « Teleserver Mobile Pro » de l'entreprise SPEECH DESIGN qui est devenu aujourd'hui une composante indispensable de la flexibilité de sa télécommunication.

L'utilisation de « Mobile Pro » a permis d'améliorer, en plus du flux d'informations, la qualité du service vis-à-vis des citoyens, des partenaires et des clients de façon décisive.

Les employés du service administratif ont maintenant la possibilité de répondre immédiatement aux appels, de les transférer et d'établir rapidement une conférence téléphonique – les portables et les téléphones des postes de télétravail sont devenus des postes décentralisés.

Selon les besoins, les employés peuvent aussi modifier leurs paramètres, comme le réacheminement des appels gratuitement et confortablement depuis leur domicile ou en déplacement.

Le service « numéro unique » de Mobile Pro répond à l'exigence de transmission d'un numéro unique de poste. Indépendamment du fait qu'un employé prenne un appel de son portable ou de son poste de télétravail, il est toujours joignable sous son numéro de téléphone de bureau. Le numéro de téléphone du bureau est aussi celui qui est transmis pour tout appel sortant.

Les collègues du département des finances n'ont plus besoin de traiter individuellement tous les mois, les factures des divers services téléphoniques puisque, grâce à la fonction Mobil Pro Callback, tous les coûts de communication sont comptabilisés de façon centralisée dans le système Hipath 4000.

En plus de tous ces avantages, le système possède bien plus d'autres options. Par exemple, le fait d'utiliser l'option salle de conférence en cas d'événements importants, pourrait être très utile pour faciliter la coordination.

Les avantages

- Service amélioré grâce au traitement immédiat des demandes (consultation, transfert, conférence)
- Processus de communication interne optimisé par l'intégration des postes de télétravail et des portables
- Flexibilité grâce aux modifications gratuites de paramètres (p. ex: le réacheminement d'appels) qu'on peut effectuer de chez soi ou en déplacement
- Minimisation des frais du contrôle opérationnel grâce à une saisie centralisée des frais téléphoniques

Contact

SPEECH DESIGN GmbH
Industriestr. 1
82110 Germering
Tél. +49 (0)89 / 89 458 – 0
Télécopie +49 (0)89 / 89 458 – 359
Courriel : sales@speech-design.de
www.speech-design.de



FUTURE CONNECTED