



Solution Wel'Voice

Secteur public

Domaine d'expertise

MAIRIE

Présentation de l'entreprise

LA MAIRIE DE PERPIGNAN



Perpignan, labellisée ville d'Art et d'Histoire, possède une histoire unique. Capitale continentale du royaume de Majorque, cité catalane à la vocation de pont entre la péninsule ibérique et le grand sud de la France, la ville est riche du plus grand secteur sauvegardé de France, d'un arc gothique impressionnant, mais aussi d'équipements touristiques et culturels de haut niveau. Maire de Perpignan depuis 1993, Jean Paul Alduy et son équipe sont animés par une même passion pour la ville de Perpignan et pour ses 116 700 habitants : Faire de Perpignan une ville européenne dynamique, rayonnante et fraternelle.

www.mairie-perpignan.fr

Pourquoi ont-ils choisi la Solution Wel'Voice

La Mairie de Perpignan gère les réservations des déjeuners servis dans les cantines scolaires de la ville pour lesquelles 9000 familles sont concernées. L'annulation et la réservation des repas occasionnent de 100 à 200 appels quotidiens. En 2007, la Mairie de Perpignan a donc recherché une solution permettant de gérer automatiquement les cantines scolaires. Après avoir lancé un appel d'offre, la solution Wel'Voice, un serveur vocal interactif paramétré spécifiquement pour répondre à ce type de problématique, a été retenu par la Mairie. A cet effet, un numéro d'appel unique a été spécialement créé pour ce service, afin que les familles puissent changer de façon autonome les déjeuners de leurs enfants. Concrètement, une fois le numéro personnel et le code confidentiel composés, les familles peuvent changer librement la date des repas de leurs enfants grâce à une opératrice Wel'Voice qui guide l'interlocuteur pour appuyer sur les touches de leur téléphone.

Déployé en juin 2007, la Mairie de Perpignan a pu tester la solution sur quelques écoles avant de la mettre à disposition

des 9 000 familles pour la rentrée 2007. Aujourd'hui la moitié des appels quotidiens est directement pris en charge par le serveur vocal. Wel'Voice a été plébiscité aussi bien par les appelants, qui sont totalement indépendant pour gérer la cantine de leurs enfants, mais aussi par les agents en charge de ce service, qui sont beaucoup moins sollicités et qui peuvent désormais se consacrer à des tâches à valeur ajoutée.

Ravie de sa collaboration avec TLM Com, la Mairie de Perpignan pense désormais à mettre en place la solution de standard automatique à reconnaissance de la parole, Wel'Com, de TLM Com

Localisation

Place de la Loge
66931
Perpignan Cedex

