

## Infrax & IPG

# Un bol d'énergie

### **Infrax, un crack dans la gestion ...**

Infrax assure depuis 2007 l'exploitation, la maintenance et le développement de toutes les installations d'utilité publique liées à des canalisations (gaz naturel, électricité, télédistribution et/ou réseau d'égout) sur le territoire des communes affiliées à Infrax Limburg, Iveg, Infrax West, Rio Bra ou la PBE.

Infrax a été fondé avec pour objectif de regrouper les activités opérationnelles dans leurs zones de fonctionnement. La société prend en charge l'infrastructure des différents réseaux que les communes leur ont confiée.

La société d'utilité publique regroupe tout le savoir-faire. Ainsi Infrax crée la possibilité d'offrir à l'avenir de nombreux et de nouveaux services qui n'étaient pas disponibles auparavant chez les exploitants individuels.

### **... constructeur de ponts fervent**

Avant 2006 Infrax Limburg faisait appel à un centre de contact technique pour gérer ses activités de centre d'appel. Lors de la fondation d'Infrax, la coopération a été évaluée. Infrax, voulant bénéficier des avantages créés par la grandeur d'échelle, a mis un RFP (Request For Proposal) en adjudication. IPG l'a emporté, et le 1er septembre 2007, nous avons démarré le projet sur le site de Hasselt.

Une nouvelle base de connaissance a immédiatement été mise en place en gérance par Infrax. Notre client est lui-même responsable pour la transmission des connaissances des produits chez les conseillers. IPG fournit une connaissance approfondie de la gestion des appels et son savoir-être. Nous prenons également le rapportage en charge.

Depuis lors, nous avons fait de considérables pas en avant, en partie grâce à la responsabilité partagée et à la transparence entre IPG et Infrax. À partir du mois de mai en l'an 2008, tous les contacts avec les clients ont été enregistrés dans le système CRM qui est détenu par Infrax. La collaboration entre les conseillers d'IPG et les services de back-office d'Infrax évoluent de manière positive. Au moins 85% des questions sont répondues par IPG, les autres questions sont transférées aux services de back-office d'Infrax. En optimisant les instructions de travail, IPG et Infrax veulent augmenter le nombre de questions qui pourrait être répondues en première ligne par IPG.

### **... et encore toujours un client fidèle**

Selon les règles, fin 2011 un nouveau RFP a été mis en adjudication en fonction des marchés publics. IPG parvient à maintenir le contrat pour une période d'au moins trois ans. Dès le premier jour, nous avons renforcé l'accent sur la qualité. Les coaches d'équipes et Luc Bolsens d'Infrax ont organisé des séances de surveillance et de contrôle. Des sessions d'étalonnage assurent l'univocité de la surveillance de la qualité.

Outre les activités d'appels entrants, IPG se charge également d'opérations sortantes dans le cadre des obligations des services publics sociaux d'Infrax en tant que fournisseur social.

Le mois de mai 2013 marque une nouvelle étape dans la coopération entre IPG et Infrax. Dès lors nos conseillers répondent également aux questions des clients qu'ils ont posées par le formulaire de contact du site web d'Infrax. Ici nous garantissons le même traitement professionnel.

## • Sommaire des services :

- Répondre à toutes les questions des clients au sujet d'entre autres les raccords, les primes, la facturation, les relevés de compteurs, etc., mais aussi aux questions au sujet de problèmes techniques concernant l'électricité, le gaz naturel, le réseau des égouts et la télédistribution.
- Le suivi des questions, envoyées par le site web
- Effectuer les appels sortants dans le cadre de la mission concernant les services publics sociaux d'Infrax, entre autres au sujet de l'installation de compteurs à budget.

## • Chiffres clés :

MENSUELLEMENT...

- 36.000 appels entrants
- 2.000 appels sortants
- 1.200 e-mails

## • Sommaire des résultats :

- Durée moyenne par opération : 300 secondes
- Réponses aux appels : 98 %
- Résultats de la Surveillance de la Qualité (en moyenne) : 82 %

## • Références :

- Personnes à contacter chez IPG pour Infrax : Kristel Leën, Team Manager & Jan Stassen, Operations Manager. Philip Bynens, Client Director & Sybille Cornelis, Account Manager
- Chef de département pour les contacts clients chez Infrax : Luc Bolsens

[www.infrax.be/fr](http://www.infrax.be/fr)