



Le Help Desk du Registre national (1)

- Fait partie avec d'autres projets du MPM IB.05.00 Améliorer le service client
- Composition de l'équipe (entièrement insourcée du RN) - Project Leader : Johan Billiet, Call Center Manager : Katy Boninsegna (fr), Superviseur : Elisabeth Petré (nl) et Call takers : Anita Vandermosten (nl), Annick Geeraets (fr), Isabelle Ingrosso (fr) et Peter Sloomans (nl) 1 réserve Françoise Leblanc (fr).
- L'équipe a suivi 2 jours de formation par IFA au niveau des compétences téléphoniques, et ½ jour dans chaque service pour lesquels le HD débute : relations extérieures, population et cartes d'identité
- Le HD débute cette année avec deux services. En 2006 les autres services du RN devraient venir s'y ajouter et puis les autres services de la DGIP.



Le Help Desk du Registre national (2)

- Le Help desk est situé au 5ème étage de la rue des colonies (local 507).
- Le numéro d'appel unique est le **02/5182131**.
- Très prochainement il devrait bénéficier de la technologie ACD (distribution automatique des appels) et IVR (réponse vocal interactive : par exemple choix de la langue ou du service pour lequel le client a une question)
- Le Help Desk prend les appels téléphoniques, gère également la boîte mail du RN.

Voici la nouvelle adresse callcenter.rrn@rrn.fgov.be, les mails envoyés aux anciennes adresses info.rrn@rrn.fgov.be, info@registrenational.fgov.be et info@rijksregister.fgov.be seront directement redirigés vers la nouvelle boîte mail



Le Help Desk du Registre national (3)

- Nous avons choisi de travailler avec un programme d'enregistrement tickets. Ce programme suédois ARTOLOGIK est implémenté par une firme de Wavre IT Nova déjà connue à la Protection Civile, chez madame Sporgitas et bientôt à l'Office des étrangers.
- Chaque demande donnera lieu à un ticket :
3 possibilités :
Ticket fermé directement si la question a trouvé réponse immédiate.
Ticket qui restera ouvert le temps d'investiguer pour des questions plus difficiles.
Ticket qui sera délégué vers une 2ème ligne désignée dans chaque service pour des questions plus pointues.
- Chaque ticket sera archivé et un FAQ sera développé pour sans cesse augmenter l'efficacité du HD.



Le Help Desk du Registre national (4)

- L'équipe du Help Desk est là pour vous aider.
- Aider les utilisateurs à trouver des réponses aux questions qu'ils se posent sur le RN.
- Permettre de 8h30 à 16h30 tous les jours ouvrables une accessibilité optimale.
- Aider les différents services à mieux se concentrer sur les tâches les plus importantes de leur fonction.

- Merci d'avance aux utilisateurs de nous faire confiance.
- Merci aux services de collaborer avec nous pour permettre de faire du Help Desk la VITRINE du RN dans un premier temps et plus tard de la DGIP