



Le Help Desk du Registre national (1)

Pour rappel :

- 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 Geeraerts (fr), Isabelle Ingrosso (fr) et Peter Sloomans (nl).
- Le Help Desk prend les appels téléphoniques (02/5182131), gère également la boîte mail « info » du RN (callcenter.rn@rn.fgov.be) et éventuellement les fax (02/2101031).



Le Help Desk du Registre national (2)

- Depuis le 6 avril 2006, il bénéficie 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).
- Nous avons choisi de travailler avec un programme d'enregistrement des appels avec ouverture de tickets et depuis le 5 mai 2006, nous avons recommencé avec une base de données parfaitement adaptée à nos besoins.

Chaque demande donne lieu à un ticket :

3 possibilités :

Ticket fermé directement si la question a trouvé une réponse immédiate.

Ticket qui reste ouvert le temps d'investiguer pour des questions plus difficiles.

Ticket qui est délégué vers une 2ème ligne désignée dans chaque service pour des questions plus pointues.

Chaque ticket sera archivé et un FAQ sera développé pour augmenter l'efficacité du HD.



Le Help Desk du Registre national (3)

- Afin de nous faire connaître, nous avons pris plusieurs actions :
 1. Fin de l'année 2005, nous annonçons notre existence via les envois des clefs.
 2. Début 2006, nos coordonnées étaient sur le site web du Registre national.
 3. Depuis début 2006 également, sur chaque courrier sortant, figurent en plus des coordonnées du gestionnaire du dossier, les coordonnées du HD.
 4. Février 2006, nous avons envoyé un courrier aux services population des 589 communes du Royaume.



Le Help Desk du Registre national (4)

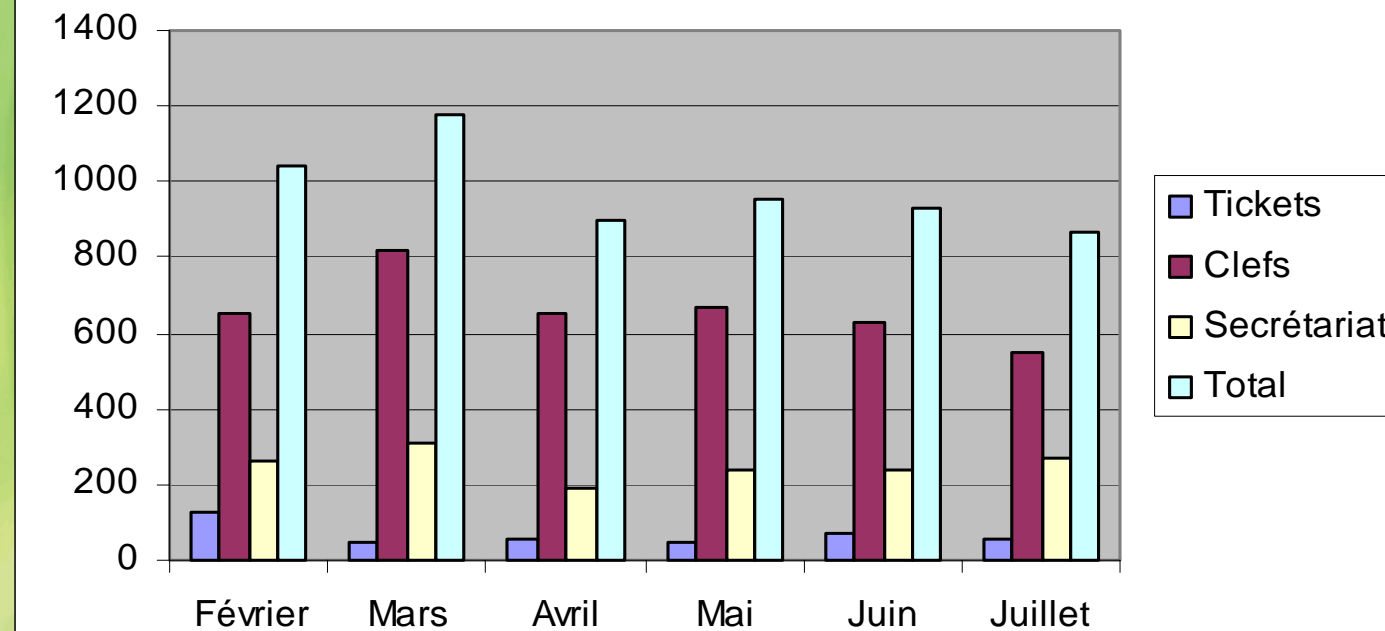
- **Les activités du Help Desk sont :**
 1. **Traiter les demandes reçues par téléphone ou par mail. Une suite sera donnée à chaque demande et documentée au moyen d'un ticket.**
 2. **Débloquer la situation pour les personnes qui ont accès au Registre national mais qui ne parviennent plus à se connecter.**
 3. **Prendre les appels pour les collaborateurs absents du RN.**
 4. **Collaborer à l'expédition de certains documents et collationner les données pour certaines statistiques.**
 5. **Tenir à jour de manière permanente la base de données des utilisateurs connectés au Registre national.**

- **Quelques chiffres :**
 1. **Une ventilation des appels de février 2006 à juillet 2006**
 2. **Qui fait le plus appel à nous pour des questions relatives au RN (en dehors des demande relatives aux clefs d'accès).**
 3. **Sur quelle matière nous pose-t-on le plus de questions (idem point 2).**



Le Help Desk du Registre national (5)

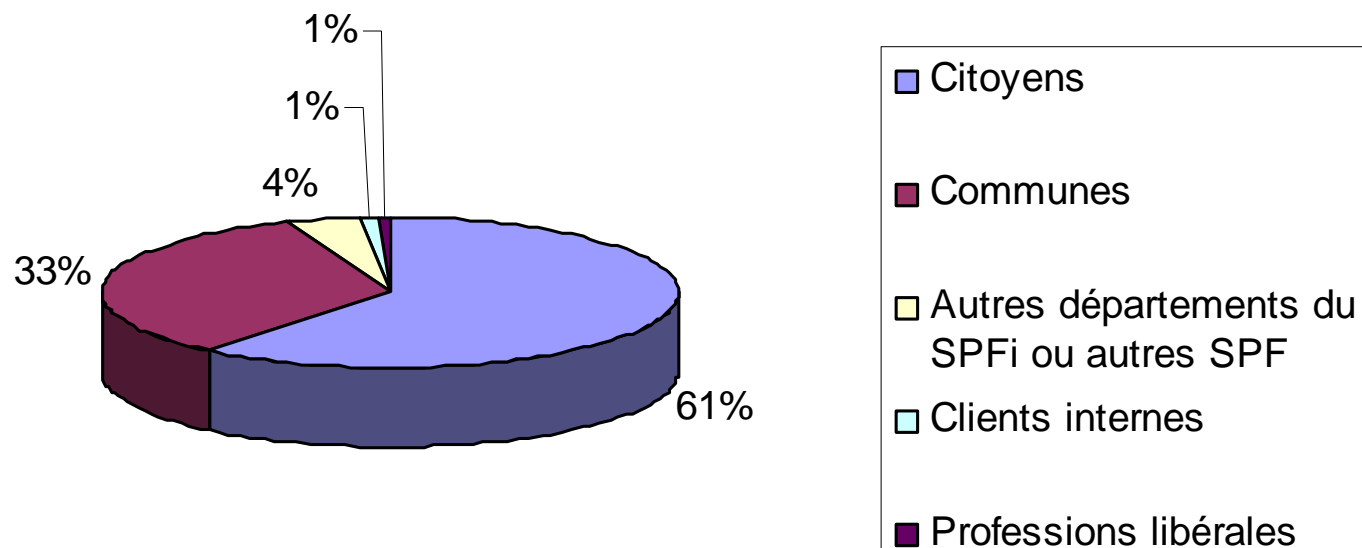
Ventilation des appels



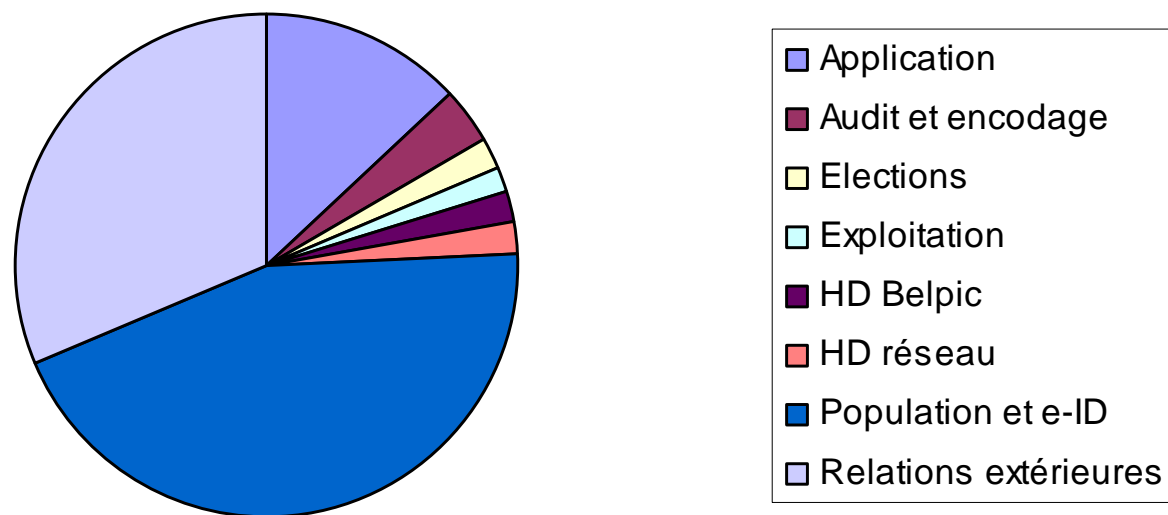


Le Help Desk du Registre national (6)

Qui appelle le plus parmi les tickets ?



Ventilation des tickets par type de question





Le Help Desk du Registre national (8)

- L'équipe du Help Desk est là de 8h30 à 16h30 tous les jours ouvrables pour :
 1. Aider les utilisateurs à trouver des réponses aux questions qu'ils se posent sur le RN.
 2. Aider les différents services à mieux se concentrer sur les tâches les plus importantes de leur fonction.
- **Tous ensemble, nous voulons faire du Help Desk la VITRINE du Registre national.**



Communication vers les utilisateurs en cas d'interruption non prévue du système (1)

1. En cas d'opérations de maintenance programmées du système, le service des Relations extérieures communique la durée estimée de l'interruption par e-mail à tous les utilisateurs concernés
2. Pour le cas où une interruption imprévue se produirait un nouvel outil a été mis sur pied semblable à celui qui existe pour l'application Belpic : le statut du système est continuellement affiché sur le site web du Registre; il y a trois positions : 1. Le système fonctionne normalement; 2. Le système est ralenti; 3. Le système est interrompu
.../...



Communication vers les utilisateurs en cas d'interruption non prévue du système (2)



Rijksregister werkt stabiel

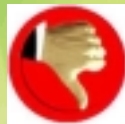
**Le Registre National fonctionne de manière stable
National Register arbeitet stabil**



Het Rijksregister (toegang tot de natuurlijke personen) is operationeel maar sommige functionaliteiten zijn verstoord

Le Registre national (accès aux personnes physiques) est opérationnel mais certaines fonctionnalités sont perturbées

Das Nationalregister (Zugang zu natürlichen Personen) ist betriebsbereit, bei einigen Funktionen können allerdings Störungen auftreten.



Rijksregister is momenteel buiten dienst

**Le Registre National est momentanément hors service
National Register ist momentan ausser Betrieb**



Communication vers les utilisateurs en cas d'interruption non prévue du système (3)

3. Certains membres du personnel du centre technique peuvent modifier le statut du système directement sur la page web du Registre, au moyen d'une clé et un mot de pass; ils pourront en outre ajouter un court commentaire comme la durée approximative de l'interruption p. ex.
4. Parallèlement à l'affichage du statut sur internet, le service des Relations extérieures continue à avertir les utilisateurs par e-mail ; à cette fin le service a constitué des bases de données avec les adresses e-mail selon les groupes d'utilisateurs.