

Comment la ville de Montpellier dématérialise les paiements bancaires avec un SVI « self-service » ?



Montpellier prévoit de renforcer le taux de recouvrement de ses recettes grâce à ce nouveau SVI « self-service ». Quant aux montpelliérains, ils n'ont plus besoin d'envoyer de chèques ou de se déplacer à la mairie pour payer la cantine de leurs enfants. !



- ▶ 8^{ème} ville française
- ▶ 20 000 jeunes usagers du service de restauration scolaire

La ville de Montpellier enregistre la plus forte croissance démographique au niveau national (source Insee 2009). Plus de 20 000 petits montpelliérains sont inscrits dans les crèches, halte-garderies et écoles élémentaires publiques de la ville.

Pour mieux répondre aux attentes de leurs parents, la mairie de Montpellier a souhaité proposer le paiement du service « Carte midi » (restauration scolaire) par téléphone. Les enjeux du projet ; l'attractivité du service, la sécurité des paiements et l'intégration avec les outils en place.

Du self-service : OUI, de l'anonymat : NON !

ELOQUANT a veillé à ce que le service rendu par ce SVI soit individualisé, pour favoriser son adoption rapide par les parents dans le rechargement des comptes « Carte Midi » de leur(s) enfant(s). L'interaction téléphonique est en effet personnalisée à toutes les étapes du processus de télépaiement :

- accueil téléphonique : identification de l'appelant, grâce à la saisie d'un code famille et d'un code de sécurité
- consultation de solde : énonciation des prénoms des enfants, à l'aide de la technologie de synthèse vocale
- rechargement de compte : prise en compte des aides sociales éventuelles pour déterminer le prix à payer par l'appelant
- confirmation de paiement : envoi d'un SMS personnalisé faisant office de justificatif de télépaiement

A tout moment, l'appelant peut par ailleurs demander sa mise en relation avec un correspondant de la mairie, qui répondra à ses questions

Une intégration complète avec l'existant

Proposée en mode SaaS, la solution ELOQUANT s'intègre sans couture avec les outils applicatifs en place :

- la solution-métier Web de gestion des « Cartes Midi » (développée par le service informatique de la mairie de Montpellier)
- le module de paiement sécurisé (fourni par la Caisse d'Epargne)

Le serveur vocal ELOQUANT dialogue en temps réel avec ces outils, via :

- le déclenchement de requêtes http / https, permettant de gérer le processus de télépaiement sécurisé
- l'envoi de formulaires XML, destiné à mettre à jour les soldes des comptes utilisateurs au niveau de la solution- métier de la mairie de Montpellier, une fois les télépaiements effectués avec succès



Solution utilisée

- ▶ Serveur vocal

Chiffres clés

- ▶ 9 000 minutes / an

