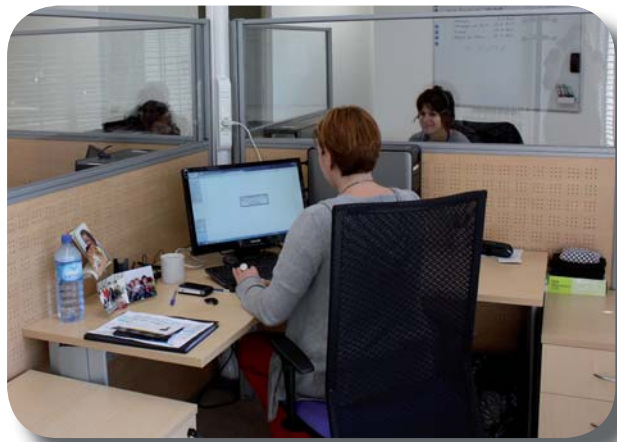




Contact : Anne Mazet
Service Communication
Tél. : 01 64 14 14 92
Portable : 06 75 09 13 67
anne.mazet@oph77.fr

Communiqué de presse



01 64 14 11 11
un seul numéro pour joindre
l'OPH 77 !

L'OPH 77, depuis quelques années, a mené une politique qui lui a permis à la fois, d'augmenter fortement son niveau de performance en matière de développement du patrimoine et de continuer à entretenir le patrimoine existant. Il en va de même s'agissant de la maîtrise des vacances de logement ou des impayés.

Reste cependant une préoccupation récurrente : l'accueil et notamment l'«accueil téléphonique». En effet, il est aujourd'hui, impossible, au vu de l'importance de l'activité et de sa diversité, de se satisfaire d'un simple «standard» lorsque l'on sait que 90% de la sollicitation entre par la voie téléphonique à l'OPH 77.

L'ensemble des études menées autour des statistiques d'appels, des sites de réception, des opportunités techniques en

téléphonie et informatique a conduit à la nécessité de mettre en place une **véritable entité d'accueil téléphonique**, capable de répondre aux attentes de l'OPH 77 et de ses clients.

Dénommée **Plateforme d'Information et d'Orientation (PFIO)**, cette structure téléphonique a pour objectif de répondre aux attentes des locataires et des partenaires.

Elle permet :

- **La prise en compte rapide des appels conformément à la charte Accueil de l'OPH 77**
- **Le traitement et le suivi des appels (réponse immédiate, orientation efficace, traçabilité)**
- **La diffusion d'informations événementielles**

La PFIO est une structure d'accueil téléphonique et ne peut être confondue avec un standard.

Son rôle

- ◆ analyser la demande
- ◆ identifier la requête
- ◆ orienter la communication vers le bon site de traitement de l'appel (agence, personne ou référent identifié).

Ce dispositif permet de répondre directement à des questions de premier niveau de résolution, ainsi qu'à la préparation de l'orientation la plus efficace possible.

Désormais le siège et toutes les agences de l'OPH 77 (Melun, Champs sur Marne, Sénart, Sud Seine et Marne et La Ferté sous Jouarre) sont joignables à un seul numéro : le **01 64 14 11 11**

Notre démarche permet ainsi de professionnaliser plus encore notre relation à l'ensemble de nos interlocuteurs en apportant des réponses pertinentes et de qualité.

