

CALL & GO

# Syner&Ihp

la mobilité pour tous

## Call & Go

La solution personnalisée de centrale de mobilité, spécifiquement adaptée aux Conseils Généraux

Notre expertise s'articule autour de 4 grands axes :

1. Centrale de mobilité
2. Transport
3. Qualité
4. Circuit d'information

### → A votre disposition

- Des moyens humains pour une satisfaction garantie
- Un interlocuteur unique
- Une équipe de téléopérateurs réactive

Des moyens humains



Des équipes de téléopérateurs



Mobilité • Transport • Qualité • Circuit d'information

## 1. Centrale de mobilité

- **Label 3A développé par Evolib :**
  - Accueil rapide
  - Amabilité contrôlée
  - Adaptation au client
- **Expertise métier :**
  - Gestion de l'outil
  - Réactivité et continuité de service pour le voyageur

## 2. Transport

- **Maîtrise du traitement de l'information multimodale** (compétences transport par territoire, opérateurs multiples, gammes tarifaires, modes de transport, correspondances...)
- **Maîtrise de la chaîne du transport** (information, réservation, planification, régulation, facturation)

## 5. Avance technologique

- **Synergihp Viacitis**, spécialiste de l'information multimodale
  - Un **logiciel innovant regroupant l'ensemble des fonctionnalités** de traitement d'appels (renseignements, réclamations...), et d'information voyageurs multimodale (correspondances, horaires, temps de transport...)
- **Synergihp**, expert de la réservation et de l'optimisation en TAD
  - Basé sur un moteur de calcul, notre logiciel intègre des **modules de réservation**, de planification, d'optimisation TAD, tout en tenant compte des spécificités de chaque client (tout public, PMR) et opérateurs (ressources techniques et humaines)
- **La centrale d'appels, un outil évolutif**
  - Outil spécifique et évolutif offrant de nombreux services aux voyageurs ainsi que des analyses statistiques à l'opérateur

## 6. A votre disposition

- Des moyens humains pour une satisfaction garantie
  - Un interlocuteur unique : le chef de projet
  - Une équipe de téléopérateurs réactive

## 3. Qualité

- **Qualité pour le voyageur**
  - L'objectif premier : la satisfaction client via une réponse pertinente, fiable et rapide
- **Qualité de la centrale de mobilité**
  - **Certification QUALICERT** qui engage **Evolib** auprès des voyageurs et des autorités organisatrices, couplée à une démarche qualité

## 4. Circuit d'information

- **Liens AO-opérateurs - prestataire**
  - Un chef de projet, interlocuteur unique pour l'autorité organisatrice
- **Suivi et analyses**
  - **Statistiques fiables et rapides** émanant de la centrale d'appels et de Viacitis (logiciel de réservation et d'optimisation des TAD)
  - **Bilans et analyses quantitatifs et qualitatifs réguliers**, en vue d'alimenter les évolutions éventuelles de l'offre de transport du territoire



Chaque nouveau TÉLÉOPÉRATEUR rejoignant l'équipe de la centrale de mobilité, suit un **parcours de formation** qui lui donne l'ensemble des clés pour être opérationnel et performant. Cette formation est ensuite complétée par une **intégration en binôme avec un téléopérateur tuteur**.