

Im Rückblick gesehen, kann das vergangene Geschäftsjahr 2002 auch für die Abteilung Telefondienst/Empfang als turbulent bezeichnet werden. Der Zulassungsstopp hat eine derartige Flut von telefonischen Anfragen ausgelöst, dass die Telefonistinnen zeitweilig wirklich an ihre Grenzen gelangten. Auswirkungen waren auch im Postein- und -ausgang mit häufig überdurchschnittlichen Postmengen spürbar.

Im Rahmen der Migration unserer IT-Infrastruktur auf das Betriebssystem Windows 2000 sollte auch der PC, auf welchem die Vermittlersoftware läuft, ersetzt werden. Ein Lichtblick für die Telefonistinnen, lag doch die Vermutung nahe, dass mit einem neuen Gerät die Software stabiler laufen würde. Aber dann stellte sich eine Inkompatibilität der bestehenden Vermittler-

software mit dem neuen Betriebssystem Windows 2000 heraus. Konsequenz: Vor Migration erst Update der Vermittlersoftware! Und weiter: Ersetzen der hausinternen «Handys». Und da ja heute in der Wirtschaft nichts mehr auf Lager, sondern nur noch «just in time» produziert wird, hiess es erst einmal warten. Die Aufrüstung der Zentrale konnte schliesslich auf Anfang 2003 in Aussicht genommen werden. Im Spätherbst wurde dann auch klar, dass die FMH Inkasso Services in Muri auf den Beginn des Jahres 2003 eine autonome Lösung für ihren Telefondienst anstrebten. Die organisatorischen und logistischen Arbeiten im Blick auf die Migration der Telefonzentrale waren für die Abteilung Telefondienst/Empfang recht zeitintensiv.

## Centrale téléphonique et accueil

Rapport d'activité 2002

Dominique Zwicky

### **200 à 400 fois par jour: «Secrétariat FMH, bonjour»!**

C'est par ces mots, prononcés de très nombreuses fois par jour, que Dominique Zwicky ou Karin Althaus répondent aux personnes qui téléphonent au Secrétariat général de la FMH. Durant les périodes de pointe, le nombre d'appels peut s'élever à 600 par jour. Dominique Zwicky (responsable, 70%) et Karin Althaus (engagement de 30% passé à 50% depuis le mois de mars 2003) occupent cette fonction qui se prête bien au partage.

La centrale téléphonique et l'accueil sont les cartes de visite d'une entreprise. La personne qui appelle ne souhaite pas attendre inutilement; sa requête revêtant une grande importance à ses yeux, elle espère recevoir une information correcte dans la seconde qui suit. Pour les téléphonistes, cela veut dire: répondre très vite à chaque appel toujours avec amabilité et le transmettre immédiatement au département concerné ou à la bonne personne du Secrétariat général. De plus, la personne au bout du fil souhaite, la plupart du temps, recevoir une réponse directement de la téléphoniste. Nous le savons tous pour

l'avoir vécu: on est rarement aussi impatient qu'au moment où l'on prend le téléphone pour demander un renseignement. Comme une seconde semble durer un siècle quand on attend, on perd patience alors que ce temps d'attente ne serait jamais considéré comme perdu dans un autre contexte. Les deux téléphonistes de la FMH en sont très conscientes. Pour cette raison, elles mettent tout en œuvre pour répondre aux exigences de nos clients. Néanmoins, c'est là un périlleux exercice d'équilibre. En donnant directement certains renseignements, la centrale téléphonique décharge les départements concernés du Secrétariat général. Par contre, la téléphoniste passe plus de temps à répondre à une personne et la ligne reste occupée plus longtemps. Comme les appels ne se répartissent pas sur toute la journée de manière équilibrée mais se concentrent sur certaines heures, des situations de stress peuvent parfois se produire. Lorsque les communications en attente augmentent sur la barre verte de l'écran et qu'en même temps le postier sonne à la porte, les bras chargés de paquets, des visiteurs s'annoncent à l'accueil, un collaborateur vient chercher des boissons ou une collaboratrice



(de gauche à droite) Karin Althaus, Dominique Zwicky (responsable).

s'informe sur la date de retour d'une collègue absente, le taux d'adrénaline monte inmanquablement chez la téléphoniste qui doit à certains moments faire des efforts pour conserver son calme et faire «sourire» sa voix. Pour qu'une centrale téléphonique soit de qualité élevée, il est impératif que les collaborateurs de l'entreprise annoncent les absences aux téléphonistes, les mettent au courant du lancement de projets susceptibles d'occasionner des appels ou du courrier postal en grand nombre et les informent régulièrement des tâches et activités des différents départements.

Le cahier des tâches de la centrale téléphonique comprend également la distribution du

courrier dans les différents départements du Secrétariat général ainsi que l'envoi du courrier postal (affranchissement et établissement des bordereaux). L'accueil des visiteurs et des livreurs est un changement bienvenu car il est souvent intéressant de rencontrer une personne dont on ne connaissait jusqu'alors que la voix.

Vu de façon rétrospective, l'exercice 2002 écoulé s'avère avoir été turbulent pour les collaboratrices de la centrale téléphonique et de l'accueil. Le blocage de l'accès à la pratique privée a engendré un tel flot d'appels qu'elles sont parvenues aux limites de leurs possibilités à certains moments. Ce blocage a également exercé ses effets sur la réception et l'envoi du courrier qui a atteint très souvent des quantités supérieures à la moyenne.

Le passage de notre infrastructure IT au système d'exploitation Windows 2000 a contraint la FMH de remplacer l'ordinateur servant de support au logiciel de transmission. L'espoir que le logiciel serait plus stable sur le nouvel ordinateur a été de courte durée, puisque il s'est ensuite avéré qu'il était incompatible avec le nouveau système d'exploitation Windows 2000. Il a donc fallu mettre à jour le logiciel de transmission avant de passer au nouveau système ... et aussi remplacer les portables internes. Comme on ne constitue plus de stock de nos jours mais se contente de produire «à la demande», il a fallu attendre une nouvelle production, laquelle fut promise pour le début 2003. A la fin de l'automne, FMH Inkasso Services à Muri fit, en outre, savoir que son service téléphonique avait besoin d'une solution autonome le plus rapidement possible. L'adaptation organisationnelle et logistique de la centrale aux nouvelles techniques a ainsi nécessité de nombreuses heures de travail au cours de l'exercice écoulé.