



TELUS Solutions d'affaires | Centre de contact géré

## CentreContactUniversel<sup>MC</sup>

Solution hébergée à la demande pour centre de contact multicanal

### Offrez-en plus

Vos clients recherchent des accès multicanaux, des options libre-service faciles à utiliser et une accessibilité en tout temps. Établir une stratégie rentable en matière de centre de contact peut se révéler difficile dans les milieux d'affaires et de consommation actuels, où la technologie est en constante évolution.

TELUS peut vous aider. Le Centre de Contact Universel de TELUS est une solution économique et hébergée de centre de contact qui offre sur demande des services multicanaux intégrés, en tout lieu. Notre solution comprend l'acheminement des appels par compétences pondérées au niveau de tous les canaux de communication, une technologie de reconnaissance de la parole et de libre-service, la conavigation, le générateur d'appels et des outils d'encadrement des agents comme le monitoring et l'enregistrement des appels.

La solution Centre de Contact Universel de TELUS fait partie de la suite des solutions gérées de centre de contact qui procurent des infrastructures sûres, fiables, économiques et extensibles aux centres de contact multicanaux. Cet ensemble de solutions fait partie de notre gamme de services collaboratifs, conçue pour vous aider à travailler et à collaborer plus efficacement tant à l'interne, au sein de votre entreprise, qu'à l'externe, avec vos clients, fournisseurs et partenaires.

### Faites-en plus

Puisqu'elle est hébergée, la solution Centre de Contact Universel offre un temps de réaction plus rapide et une plus grande flexibilité, ce qui permet d'implanter des stratégies d'entreprise évolutives. La solution croît à votre rythme pour améliorer l'accès de votre clientèle et pour offrir un service complet, à une fraction du coût associé au modèle traditionnel où l'exploitant est propriétaire.

La solution Centre de Contact Universel de TELUS vous permet d'en faire plus.

**Surpasser les attentes de la clientèle.** Notre solution traite les communications circulant par tous les types de médias, y compris les sessions de clavardage Internet, la collaboration Web et le partage de formulaires. En répondant mieux et plus rapidement aux demandes de vos clients par l'entremise d'une variété de canaux de communication, vous redéfinissez la norme par rapport à vos concurrents.

**Contrôle des coûts.** Le Centre de Contact Universel est une solution hébergée. Vous n'avez ni à acheter, ni à entretenir, ni à soutenir des systèmes complexes, car TELUS fournit cette solution, moyennant des frais mensuels économiques. Selon une étude du docteur Jon Anton (du Center For Customer-Driven Quality de l'Université Purdue), les solutions de centre de contact hébergé et piloté par menu peuvent réduire les frais d'exploitation jusqu'à 90 % pour les nouvelles installations et entre 40 % et 80 % pour les entreprises ayant investi dans des installations déjà existantes.

**Accent sur les questions stratégiques.** En faisant équipe avec TELUS, vous serez en mesure de vous consacrer à vos activités importantes en toute confiance, sachant que nos spécialistes s'occupent de vos besoins en matière de communication. Votre personnel en TI peut alors mettre l'accent sur des projets stratégiques ayant une valeur commerciale plus élevée.

La solution Centre de Contact Universel de TELUS vous donne accès à une vaste gamme d'outils de centre de contact que seules les grandes entreprises peuvent généralement s'offrir. Les analystes de l'industrie estiment que les utilisateurs de la solution Centre de Contact Universel peuvent réaliser des économies générales de l'ordre de 55 % en matière de coûts associés à l'exploitation d'un centre de contact, tout en augmentant de 36 % l'accès aux fonctions logicielles. Pour les entreprises axées sur la croissance, de tels chiffres indiquent qu'il est possible d'offrir un meilleur service à deux fois plus de clients actuels ou potentiels, tout en maintenant les coûts à un niveau stable.

## CentreContactUniversel<sup>MC</sup>

**Accès à des possibilités d'affaires de classe mondiale.** TELUS offre une vaste gamme de services couvrant la durée de vie de la solution, de la conception à l'implantation, en passant par la gestion et les améliorations technologiques.

**Flexibilité améliorée.** Vous pouvez mettre en place les plus récentes fonctionnalités de centre de contact à la demande, réduire ou accroître vos capacités en fonction des occasions d'affaires et joindre automatiquement vos agents, qu'ils se trouvent au bureau principal, dans une succursale ou là où leurs services sont requis.

**Réduction du risque d'interruption des activités.**

Comparativement aux solutions traditionnelles, la solution Centre de Contact Universel procure une mise en place des ressources plus stable ainsi qu'une reprise après sinistre et une continuité des affaires améliorées. Les centres d'hébergement Internet de TELUS sont sous haute surveillance et fonctionnels en tout temps.

### Fonctions complètes

**Acheminement des appels par compétences pondérées.**

La fonction d'acheminement dynamique multicanal de Centre de Contact Universel permet de mettre en file d'attente les communications de la clientèle comme les appels, les courriels, les télécopies, les retours d'appels, les sessions de clavardage Internet et les messages vocaux. Ces communications sont ensuite dirigées vers des agents en fonction de règles d'affaires particulières et des compétences des agents disponibles, et ce, en tout lieu. Les sessions de clavardage avec la clientèle sont facilement et efficacement réparties entre les agents selon des critères établis.

**Conavigation et collaboration Web.** Grâce à une technologie de diffusion personnalisée, les clients interagissent avec les agents qui les guident aisément vers des formulaires en ligne, des URL, des offres spéciales ou de l'information générale. Les clients et les agents peuvent simultanément partager des formulaires ou participer à des sessions de collaboration interactives en direct.

**Équilibrage de toutes les communications entrantes et sortantes.** Les clients ont la priorité. Peu importe le moyen de communication, les agents peuvent aisément gérer toute communication entrante ou sortante à partir d'une interface entièrement intégrée au navigateur de l'utilisateur. À mesure que de nouvelles communications de clients arrivent, les agents se voient présenter à l'écran les informations appropriées grâce à la CTI (convergence téléphonie/informatique) depuis une base de données conforme à la norme ODBC, ce qui permet aux agents de cerner rapidement la demande et d'y répondre de manière diligente et adéquate.

**Service à la clientèle.** Fournir à vos clients des moyens faciles et flexibles de communiquer avec votre entreprise est un élément concurrentiel clé. En permettant à vos clients de réclamer sur le Web un rappel automatique, immédiatement ou à un moment précisé, vous augmentez leur satisfaction. En leur offrant la possibilité de laisser un message vocal, vous élargissez leurs moyens de vous joindre et améliorez vos délais de traitement des messages. Ainsi, vous êtes en mesure d'acheminer intelligemment et facilement les courriels, les messages vocaux et les télécopies vers les agents des groupes de travail appropriés dès qu'ils sont disponibles.

**Réponse vocale interactive (RVI).** En tout temps et en tout lieu, le libre-service est une option idéale pour vos clients occupés. Ce système accueille vos clients au moyen de menus vocaux automatisés et personnalisés, recueille l'information d'acheminement cruciale, comme le numéro d'identification du client ou son annonce vocale préenregistrée, sur-le-champ et sans programmation, de manière à les diriger au bon endroit.

**Autonomisation des agents.** La solution Centre de Contact Universel procure aux agents des outils évolués pour servir efficacement vos clients. Dans le but d'accélérer les communications Web, une analyse de courriel permet de répondre automatiquement et intelligemment aux demandes ou de les diriger, accompagnées de suggestions de réponse, vers des agents qui les traiteront. Une interface de messagerie unifiée assure la récupération, à partir d'Internet, des messages vocaux, des courriels et des télécopies provenant de tout logiciel de courriel client.

## CentreContactUniversel<sup>MC</sup>

**Agents en tous lieux.** Les agents sont liés aux appels vocaux entrants au moyen d'un poste supplémentaire fixe de type traditionnel avec un numéro de sélection directe à l'arrivée (SDA), à partir d'un commutateur privé (PBX) : il s'agit d'une ligne téléphonique analogique normale comme celle que vous avez à la maison, ou d'une ligne VoIP (voix sur IP). Il n'est pas nécessaire que vos agents utilisent tous la même méthode, car la solution Centre de Contact Universel permet de passer de l'une à l'autre des technologies de manière transparente.

**Capacités évoluées de supervision et d'encadrement.** Toutes les fonctions de supervision sont accessibles par le Web à l'aide d'une seule touche de clavier. Les superviseurs jouent un rôle vital en tant que directeurs et accompagnateurs, car ils aident leurs agents à offrir un service à la clientèle de qualité supérieure. La solution Centre de Contact Universel leur permet d'écouter discrètement les appels et de souffler des directives aux agents, s'il y a lieu. Les superviseurs peuvent se joindre à la discussion et consulter l'écran des agents, ce qui leur offre la possibilité de surveiller les sessions de clavardage Internet et les réponses par courriel, et même de prendre en charge des écrans.

**Enregistrement des appels automatisé ou à la demande.** Pour les assister dans leurs tâches d'encadrement ou pour appuyer des initiatives de surveillance de la qualité, les superviseurs peuvent enregistrer une certaine proportion des appels ou effectuer des enregistrements sur demande. Les agents peuvent eux aussi enregistrer des appels au hasard ou quand ils le jugent nécessaire.

**Options intégrées et mixtes de numérotation prédictive et avec prévisualisation.** Les fonctions de numérotation prédictive et de numérotation assistée de la solution Centre de Contact Universel vous permettent d'obtempérer aux lois sur le télémarketing. Ces fonctions vous permettent la mise en place d'une variété d'initiatives de communication par téléphone ou par télécopieur et la mise en œuvre de la même méthodologie d'acheminement par compétences pondérées pour assurer une stratégie cohérente de traitement et de compte-rendu des appels.

**Administration et génération instantanée de rapports à l'aide des menus de navigateur.** La facilité de personnaliser et de configurer une application multifonctionnelle pour centre de contact est un préalable essentiel pour tous les gestionnaires. La solution Centre de Contact Universel réduit le temps et le coût de mise en œuvre des initiatives et des plans puisque toutes les technologies sont intégrées dans une formule prêt-à-porter. Grâce à l'utilisation d'une méthode de configuration fondée sur des paramètres, l'implantation ne prend que quelques heures et offre la possibilité de créer des règles d'affaires complexes d'acheminement selon les priorités des clients et les compétences des agents.

### Restez en tête avec TELUS

La solution Centre de Contact Universel de TELUS est conçue pour les organisations qui ont besoin d'outils efficaces de collaboration avec leur clientèle. Notre solution vous permet de rehausser de manière considérable la qualité de votre service à la clientèle. Elle s'adapte facilement pour répondre à la demande lors des périodes de pointe, ce qui vous évite de dépenser inutilement pour des installations surperformantes.

De plus, vous mettrez moins de temps à répondre aux demandes de vos clients provenant de toute une variété de canaux de communication. Du même coup, vous serez en avance sur la concurrence.

Vous pouvez compter sur l'équipe TELUS pour vous aider à choisir les caractéristiques et la conception de la solution Centre de Contact Universel qui répondront parfaitement à vos besoins d'affaires.