



## Gexel Télécom

Une entreprise d'impartition fait appel à l'expertise de TELUS pour accroître son chiffre d'affaires

« Véritable partenaire, TELUS contribue non seulement à notre développement stratégique, mais participe aussi aux demandes de propositions auxquelles nous répondons. Elle nous a permis de mieux nous positionner en tant qu'important fournisseur de services d'impartition. »

— Paul Trihey, président, Gexel Télécom International

### Situation

- Située au Québec, l'entreprise Gexel Télécom International offre des services de centres de contact dans l'émission et la réception d'appels, principalement auprès de clients dans les secteurs des télécommunications et de l'assurance.
- Lorsque Paul Trihey en est devenu le président en janvier 2007, l'entreprise comptait 325 employés et possédait une infrastructure téléphonique adéquate, mais présentant une évolutivité limitée.
- Pour favoriser la croissance de Gexel, M. Trihey a donc mis à niveau l'infrastructure téléphonique et TI et a mis en place des politiques et des processus avant-gardistes en matière de ressources humaines.

### Approche

- Gexel a lancé un appel d'offres visant à trouver des solutions pour son réseau filaire.
- TELUS a fourni la solution la plus attrayante.
- Avant de se joindre à l'entreprise, M. Trihey avait développé une solide relation stratégique avec TELUS et connaissait les forces de l'entreprise en tant que partenaire dans plusieurs aspects du développement des affaires.
- Au fur et à mesure que se développait le partenariat, Gexel a invité l'équipe Solutions centres de contact TELUS à entreprendre une vérification de ses pratiques en matière de ressources humaines et d'examiner les processus de gestion et de formation de son centre de contact.
- TELUS a développé un modèle d'une durée de 6 à 8 mois que Gexel a suivi avec succès.
- Les deux entreprises ont par la suite établi un partenariat réciproque.

### Avantages pour Gexel

- Grâce à ce partenariat avec TELUS, Gexel est très présente lorsque TELUS répond à une demande de propositions.
- Lorsque Gexel répond à des demandes de propositions provenant d'autres entreprises, elle fait appel à TELUS pour que cette dernière recommande de nouvelles solutions technologiques afin d'obtenir le contrat.
- Dans un cas en particulier, TELUS a travaillé de concert avec Gexel à toutes les étapes du processus et a conçu une plateforme répondant spécifiquement à cette demande de propositions.
- La plateforme de centre de contact Avaya recommandée par TELUS a permis à Gexel de gagner cette DP et de se positionner pour remporter d'autres contrats.
- Gexel continue de mettre à contribution la relation qu'elle entretient avec TELUS en matière de mentorat, de formation et de partenariat lors de la mise en œuvre d'une nouvelle technologie.
- Gexel possède maintenant quatre sites et compte près de 1 000 employés. De plus, elle devrait atteindre son objectif de doubler sa taille d'ici la fin de 2009.
- Le taux d'attrition des clients de l'entreprise a été réduit de moitié.

## Gexel Télécom

### Solution en détail

Gexel Télécom International est un fournisseur de services de centre de contact pour l'émission et la réception d'appels auprès de clients principalement des secteurs des télécommunications et de l'assurance. L'entreprise possède quatre sites au Québec et compte près de 1 000 employés.

Lorsque Paul Trihey est devenu président en janvier 2007, Gexel Télécom était une entreprise de plus petite taille avec seulement 325 employés. Son mandat consistait à positionner l'entreprise afin qu'elle puisse bénéficier d'une croissance solide et durable. « Notre infrastructure téléphonique à cette époque était adéquate pour notre taille. Toutefois, elle ne pouvait pas répondre au niveau de croissance prévu dans notre plan d'affaires, c'est-à-dire 2 000 postes d'ici la fin de 2009, dit-il. Nous devions aussi mettre de l'avant des politiques, des procédures, des pratiques de gestion et des méthodes de formation et de gestion du personnel avant-gardistes pour un environnement de centre de contact. »

La première étape consistait à consolider le réseau filaire nécessaire à la croissance de Gexel. Lors d'un processus de soumission concurrentielle, TELUS a fourni la proposition gagnante. « Le prix a été un facteur, mais surtout le service, déclare M. Trihey. J'avais déjà développé une solide relation de travail avec TELUS avant de rejoindre Gexel. Quand j'ai pris connaissance des besoins de Gexel, je savais que TELUS était le partenaire idéal. »

Au cours de la deuxième étape, Gexel a tiré profit de l'expertise de TELUS que celle-ci avait développée en gérant ses propres centres de contact. « Nous avons besoin d'améliorer nos politiques et nos processus en matière de ressources humaines ainsi que nos pratiques de gestion et nos façons de gérer et de former nos employés, explique M. Trihey. L'équipe Solutions centres contact TELUS a développé, après une vérification, un modèle à suivre pendant les prochains 6 à 8 mois. Nous avons tout accompli du point de vue des TI, de la téléphonie et de la gestion. Nous avons complètement transformé Gexel. Elle est maintenant bien positionnée pour devenir un important joueur national dans le secteur des centres de contact. »

La relation entre TELUS et Gexel est devenue réciproque. Gexel utilise les solutions technologiques de TELUS et fait appel à TELUS pour participer à des demandes de proposition pertinentes. En retour, TELUS invite Gexel à répondre à ses propres demandes de propositions touchant les services de centres de contact. « Nous sommes toujours évalués sur le prix et les services que nous pouvons offrir, déclare M. Trihey. Il ne s'agit pas tout simplement d'acheter d'eux pour qu'ils achètent de nous. On nous donne l'occasion de gagner des contrats indépendamment. »

Le partenariat a donné des résultats intéressants dans un bon nombre d'occasions. Par exemple, lorsque Gexel a répondu à une demande de propositions d'un client potentiel à Montréal, elle a demandé à TELUS de soumettre des recommandations technologiques. « TELUS a travaillé de concert avec nous à chaque étape de la DP, explique M. Trihey. Elle a évalué les besoins et a conçu une plateforme pour y répondre. Elle a véritablement été un partenaire lors de cette demande de propositions, offrant l'expertise nécessaire pour obtenir le contrat. »

TELUS a suggéré que Gexel passe à une solution de centre de contact Avaya. En plus de gagner la DP, cette solution a permis à Gexel de se positionner comme fournisseur de services d'impartition tirant avantage du système Avaya. « Notre croissance future repose maintenant sur ce système, déclare M. Trihey. Avaya permet de nous démarquer et de renforcer notre crédibilité. Ceci prouve comment, grâce à notre partenariat avec TELUS, l'entreprise a pris de l'expansion et de l'assurance en tant que fournisseur de services d'impartition. »

M. Trihey insiste sur la valeur du partenariat dans tout ce que Gexel entreprend. « Nous avons adopté une philosophie visant à nous démarquer d'autres fournisseurs de services d'impartition traditionnels pour que nous soyons considérés comme fournisseur de services à l'interne d'une entreprise. En établissant un partenariat avec TELUS et nos clients, nous avons développé une véritable relation à long terme, ce qui a permis de réduire notre taux d'attrition de clients de moitié. »

DÉCOUVREZ LES SOLUTIONS AU SERVICE DE VOTRE ENTREPRISE.

Les solutions TELUS permettent d'en faire plus. Pour savoir comment en profiter, communiquez avec votre directeur de comptes, au **1 866 520-1212**, ou visitez **telus.com**

 **TELUS**  
le futur est simple™