



Fonctions de gestion des appels sans frais

Pour répondre aux besoins de vos clients 24 h sur 24

Aujourd'hui, pour faire la différence entre conclure des ventes ou les perdre en faveur de la concurrence, vous devez être disponible lorsque vos clients utilisent votre numéro sans frais. De la même manière, le fait de connaître vos clients et d'anticiper leurs besoins vous aidera à mieux les servir, à gérer vos ressources plus efficacement et à être plus productif.

C'est pourquoi les services vocaux de TELUS couvrent une large gamme de fonctions de gestion des appels. Ils vous donnent la possibilité d'acheminer vos appels sans frais là où votre personnel est disponible pour y répondre. Ils vous offrent le contrôle complet et concret sur l'acheminement des appels, en ligne et en temps réel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En outre, vous pourrez voir de qui provient l'appel, vers qui il est acheminé, si on y a répondu, et bien plus encore.

Accès Web – sans frais

Modifiez l'acheminement des appels au moment où vous en avez besoin.

Avec des fonctions telles que l'acheminement en cas de débordement, le répartiteur d'appels, l'acheminement selon un calendrier et la réponse de courtoisie, les services vocaux de TELUS vous permettent de gérer votre volume d'appels plus efficacement et à un meilleur coût.

Accès Web – sans frais vous donne le contrôle complet sur ces fonctions. Vous avez ainsi la garantie que chaque appel passé sur votre numéro sans frais est traité par un membre de l'équipe. Vous pouvez mettre en place vous-même un plan d'acheminement d'urgence et ajouter, supprimer ou modifier toute fonction d'acheminement ou d'annonce, à toute heure du jour ou de la nuit, n'importe quel jour de la semaine, au moyen d'un accès Web sécurisé. Nous procéderons à la configuration de votre profil initial pour que vous puissiez vous connecter. Ensuite, c'est vous qui aurez le contrôle : vous pourrez apporter toutes les modifications nécessaires pour répondre aux besoins de votre entreprise en pleine évolution.

Production de rapports sur le réseau

Accédez aux données d'appel ou aux historiques, en temps réel, lorsque vous en avez besoin.

Quel est le jour ou l'heure de la semaine le plus occupé ? À partir de quels numéros êtes-vous appelé ? D'où proviennent les appels ? Vous arrive-t-il de ne pas pouvoir répondre à des appels de clients importants ? Pourquoi ne parvenez-vous pas à répondre à certains appels ? Les appels que vous recevez sont-ils distribués de manière optimale à vos centres d'appels ? La production de rapports sur le réseau vous donne des réponses en temps réel à ces questions ainsi que des renseignements historiques détaillés pour vous aider à gérer et exploiter plus efficacement vos centres d'appels. Les directeurs du marketing peuvent également utiliser ces renseignements pour effectuer le suivi des campagnes de publicité et cibler plus efficacement la clientèle. La production de rapports sur le réseau envoie en permanence des renseignements sur les appels sans frais en temps réel, recueillis à partir du réseau téléphonique et enregistrés sur votre ordinateur de bureau au moyen d'une connexion Internet. Cela vous permet de générer les rapports dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin. Exemples de rapports que vous pouvez examiner en quelques minutes :

- Rapports sur les appels terminés
- Rapports sur les plus gros volumes

Les appels interurbains vont plus loin avec TELUS

Les services vocaux de TELUS fonctionnent dans tout le Canada et vous offrent les fonctionnalités et les capacités interurbaines dont vous avez besoin. Votre comptabilité s'en trouve simplifiée grâce à la facturation nationale pour tous vos services interurbains.

Il s'agit de la plateforme interurbaine la plus sophistiquée au Canada. Quelle que soit votre croissance et quelle qu'en soit sa rapidité, nos services seront toujours appropriés.

En outre, lorsque vous serez prêt à intégrer la transmission de la voix et des données ou à ajouter des applications vitales, nous serons également prêts. Nous serons en mesure de vous fournir les services dont vous avez besoin et de vous aider à déterminer avec précision ceux qu'il vous faut pour votre entreprise.

Vous pourrez donc toujours vous fier aux services interurbains. 24 heures sur 24. Aujourd'hui comme demain.

- Rapports sur les tendances
- Rapports d'analyse sur les appels réseau

Associez les fonctions de production de rapports sur le réseau avec l'Accès Web – sans frais pour une optimisation maximum. Générez des graphiques des appels entrants pour voir quels centres d'appels sont débordés ou au contraire disponibles. Modifiez l'acheminement des appels pour optimiser l'utilisation de vos ressources et améliorer le service à la clientèle – et constatez-en immédiatement les effets.

Passerelle de réseau

Améliorez les niveaux de service à la clientèle et l'efficacité des opérations.

Si votre centre de ressources est réparti sur plusieurs sites, une passerelle de réseau combinée à votre système intelligent d'acheminement des appels vous aidera certainement à optimiser vos ressources et à mieux servir vos clients.

Il vous est sans doute déjà arrivé qu'un de vos sites soit complètement surchargé alors que d'autres étaient inactifs. Avec la passerelle de réseau, votre système intelligent d'acheminement des appels indique au réseau de TELUS où acheminer les appels entrants pendant que ces derniers se trouvent encore sur le réseau. Vous évitez ainsi les coûts excessifs de réacheminement des appels et avez la garantie qu'ils sont dirigés vers l'agent le plus disponible et le plus apte. Votre entreprise bénéficie d'une qualité de service à la clientèle supérieure, réduit ses coûts d'exploitation et optimise l'utilisation de son personnel.

Afficheur

Fournissez un meilleur service en répondant à chaque appel de la manière la plus appropriée possible.

L'afficheur indique le numéro de téléphone de l'appelant, ce qui vous donne la possibilité de personnaliser la manière dont vous répondez à chaque appel. Vous pouvez traiter les appels plus rapidement et plus efficacement, améliorant ainsi l'expérience de chaque client. De plus, vous avez la possibilité d'associer l'afficheur à votre propre solution de couplage téléphonie-informatique (CTI) afin de faire remonter instantanément de votre base de données les renseignements sur chaque appelant et de les mettre à jour en temps réel.

Service d'identification du numéro composé

Optimisez vos ressources dans les centres d'appels et recueillez des renseignements précieux.

Attribuez des numéros de téléphone sans frais distincts selon vos différents services, produits et programmes marketing – sans ajouter de lignes supplémentaires et sans recourir à du personnel pour prendre les appels. Le service d'identification du numéro composé vous indique lesquels de vos numéros ont été composés, informant instantanément les membres de votre équipe des coordonnées de la personne que l'appelant cherchait à joindre et quelle information celui-ci souhaite vraisemblablement obtenir. Puisque vous pouvez connaître le nombre d'appels effectués vers chaque numéro, vous pouvez facilement mesurer l'efficacité de votre marketing.

Exploitez les fonctions sans frais de TELUS dès aujourd'hui

Vous pouvez combiner toutes les fonctions ou certaines d'entre elles pour personnaliser vos services sans frais selon les besoins spécifiques à votre entreprise. Et si, à l'avenir, vous devez apporter des changements, vous pouvez également les appliquer à cette combinaison de fonctions.

Découvrez comment nous pouvons vous aider à faire de chaque appel à vos numéros sans frais une occasion d'affaires supplémentaire.

Ce qu'il y a de mieux pour votre entreprise

Qu'est-ce qui assurera le succès de votre entreprise ? Cela pourrait être le fait de vous tourner vers d'autres marchés, d'augmenter la productivité, d'améliorer le flux de renseignements, de réduire les coûts ou de rationaliser les processus. Quels que soient vos objectifs, vous pouvez remporter davantage de succès si vous disposez d'un système de communication fiable et économique. TELUS peut vous aider à trouver la solution qui correspond à vos besoins, qu'il s'agisse d'applications de la voix, de sans-fil, d'Internet, de données ou de logiciels.

Une longueur d'avance dans les solutions voix

Laissez TELUS vous montrer comment notre gamme innovante de solutions voix peut se révéler un avantage concurrentiel clé pour votre entreprise. Les services vocaux de TELUS vous proposent une gamme complète de fonctions pour améliorer votre service à la clientèle, limiter vos coûts d'exploitation et fournir un traitement des appels efficace.

Combinées à notre service à la clientèle de première classe, notre expérience et notre expertise sont votre garantie de qualité.

CONTACTEZ-NOUS DÈS AUJOURD'HUI

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec votre directeur de comptes TELUS ou composez le 1 877 520-1212.
telusquebec.com

(6_vg_009_TQ) 03.06