



TELUS AgentUniversel

Une solution unique pour améliorer la gestion de votre équipe.

Comme vous le savez, de 60 à 70 pour cent des coûts indirects des centres de contact sont associés aux agents. De plus, étant donné les taux d'attrition élevés (de 30 à 70 pour cent), le coût de remplacement d'un agent équivaut en moyenne à deux à quatre fois le salaire annuel rattaché au poste. Que diriez-vous de pouvoir compter sur des agents professionnels et qualifiés, qui utilisent une technologie de premier ordre, pour réduire les coûts et le roulement de personnel, tout en augmentant la satisfaction de la clientèle? C'est maintenant possible avec TELUS AgentUniversel^{MC}.

Dépasser les limites de rendement.

Les employés à domicile représentent une formule éprouvée et très efficace pour dépasser les limites qui se posent dans les centres de contact conventionnels. En plus de contribuer aux activités centrales, les agents travaillant à distance peuvent compléter ou consolider tous les scénarios de traitement des appels d'une organisation hors de l'environnement habituel des centres de contact. Le soutien de première ligne constitue un élément fondamental du service aux clients. Toutefois, les petites organisations doivent parfois renoncer à offrir un tel soutien, puisqu'elles ne disposent pas des ressources spécialisées requises. En fournissant aux clients un point de contact unique, leur donnant accès à une équipe professionnelle, vous favoriserez leur satisfaction, leur fidélité et leur rétention, en plus de stimuler les ventes.

L'ère des agents à domicile.

La technologie actuelle procure aux agents qui répondent aux appels ou réalisent d'autres tâches de centres de contact la souplesse nécessaire leur permettant de travailler dans le confort de leur bureau à domicile.

Grâce à TELUS AgentUniversel, il est facile de constituer une équipe d'agents travaillant à distance. Cette solution facilite également le traitement centralisé des appels, ainsi que la production de rapports sur les volumes d'appels, la durée des appels et le nombre d'appels abandonnés à l'échelle d'un centre de contact. Le prix des services est fondé sur un tarif par appel ou par minute.

Voici en partie ce qu'offre la solution TELUS AgentUniversel :

- **Services standards non techniques de centre d'appels** : diffusion d'information, collecte de renseignements, réponse aux communications des clients et tout autre service de soutien connexe non technique
- **Répartition** : services techniques et non techniques pouvant comprendre la collecte de renseignements ainsi que la répartition et le transfert aux ressources appropriées
- **Connectivité et environnement général d'ordinateur** : dépannage pour la connectivité et le courriel offert aux clients de services Internet, environnements de bureau (Microsoft, environnement général d'ordinateur, services d'annuaire, réseau) et autres environnements de connectivité
- **Logiciels** : services de soutien technique à l'intention des développeurs de logiciels

Principaux avantages de TELUS AgentUniversel

- Accès immédiat à un soutien de qualité, dont profiteront vos clients, sans coût de recrutement, de formation et de gestion du personnel de centre de contact
- Aucun investissement requis dans la technologie et l'infrastructure de centre de contact
- Tarifs permettant de payer selon votre utilisation, plutôt que de tenter d'utiliser la solution selon ce que vous payez, et possibilité de modifier rapidement votre service à la hausse ou à la baisse en fonction des volumes d'appels
- Accès à des rapports réguliers sur les communications des clients, ce qui vous permet d'analyser les problèmes et de les résoudre
- Niveaux de service garantis et rapports mensuels connexes

Avantages des programmes d'agents à distance.

Partout dans le monde, les centres de contact sont de plus en plus nombreux à adopter des programmes d'agents à distance. En misant sur TELUS AgentUniversel, vous évitez les tracas liés à la création d'une équipe d'agents à domicile. De plus, vous tirerez avantage de la valeur commerciale élevée offerte par la solution dans les domaines suivants :

Continuité des affaires. L'exécution d'une stratégie de reprise coûte 15 fois moins cher que le rétablissement des activités après un sinistre ou une catastrophe sans une telle stratégie. De nombreuses entreprises ont intégré un programme d'agents à distance à leur plan de reprise des activités après sinistre. Un des moyens de vous préparer à une situation chaotique consiste à mettre en place un tel programme avant que les choses se gâtent.

Amélioration des activités. Il a été démontré que les programmes de travail à domicile augmentent le moral et la productivité du personnel et la satisfaction des clients, tout en diminuant l'absentéisme et les taux d'attrition. Et tout cela se traduit par des économies. En comptant sur une équipe à distance, vous profiterez aussi d'une marge de manœuvre accrue pour planifier l'horaire de vos ressources.

Coup de pouce à l'environnement. Environ le quart des émissions de gaz à effet de serre au Canada est attribuable aux déplacements. Le pays arrive au deuxième rang mondial des émissions de gaz à effet de serre par habitant, et le volume de nos émissions progresse de 1,5 % chaque année. En adoptant un programme d'agents à domicile, vous contribuerez à la réduction des émissions, en plus de démontrer que votre organisation se soucie de l'environnement. Comme l'a démontré récemment la Colombie-Britannique, ce n'est qu'une question de temps avant que tous les gouvernements offrent des crédits d'échange de droits d'émissions aux entreprises qui peuvent quantifier le nombre de kilomètres évités sur la route grâce à un programme d'agents à distance.

Bassin de ressources élargi. En plus d'améliorer la satisfaction et le rendement de vos employés, un programme d'agents à domicile vous aidera à constituer un tout nouveau bassin de ressources qualifiées. De nos jours, bien des gens possédant de nombreuses compétences souhaitent ardemment contribuer au succès d'une équipe, mais ne peuvent se rendre sur place. Pensons aux résidents de villages éloignés, d'où le transport exige beaucoup trop de temps et d'argent, aux parents à la maison, qui ne peuvent se permettre de payer des frais de garde et de perdre du temps en déplacements, aux personnes âgées et aux gens à mobilité réduite.

TELUS est un chef de file de confiance du domaine des services de centre de contact. Nous aidons nos clients à offrir une expérience exceptionnelle à leur personnel et à leur clientèle.

Pour obtenir plus d'information sur TELUS AgentUniversel, communiquez avec votre responsable des ventes TELUS, composez le **1-877-710-0404** ou visitez telus.com/agentuniversel



Solutions clients Éléments^{MD}

TELUS AgentUniversel fait partie des Solutions clients Éléments de TELUS, une solution complète prise en charge par TELUS qui aborde tous les aspects de l'expérience client, des gens à la technologie en passant par les services-conseils. Toutes vos données sont hébergées dans un centre de données au Canada pour protéger la souveraineté des données, et le soutien et la prestation du service sont offerts par TELUS. Vous ferez affaire avec une seule équipe pour tous vos besoins.