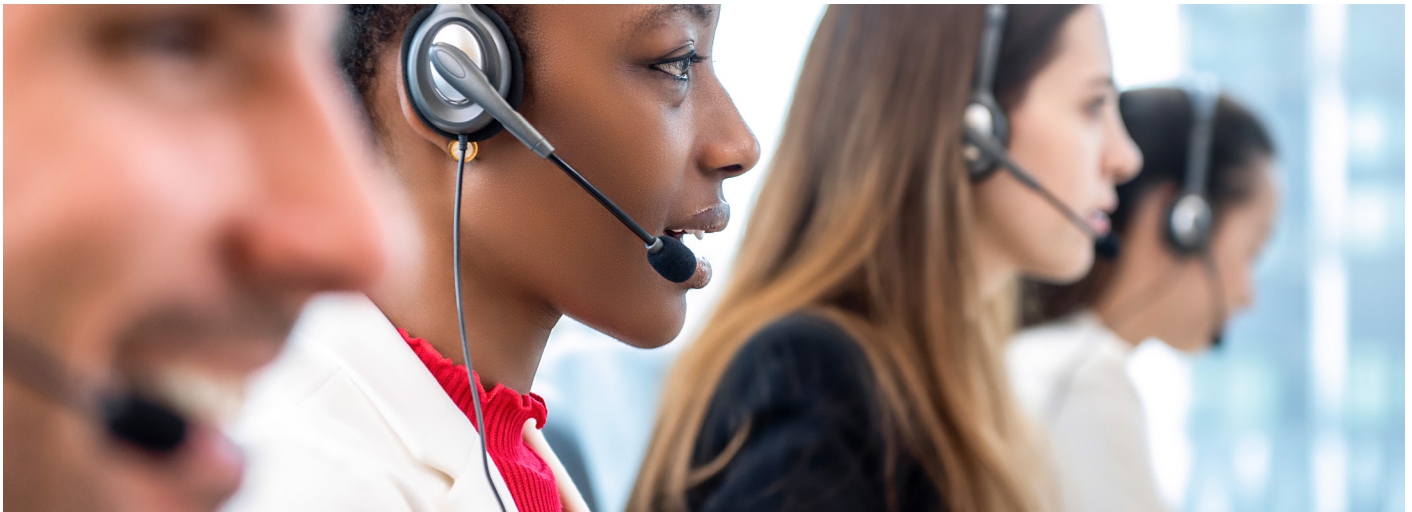


Étude de cas

Une meilleure gestion des voyages commence par une meilleure expérience client

La gestion de volumes d'activités variables durant les haute et basse saisons est pratique courante pour CWT Harvey's Travel. Toutefois, les volumes d'appels imprévisibles ont des répercussions sur l'expérience des clients et des agents. Pour offrir le meilleur service à tous les clients, des clients de grandes entreprises aux clients partant en vacances une fois par an, CWT Harvey's Travel avait besoin d'une solution évoluée qui pourrait mieux gérer les charges de travail des agents, assurer un service fiable et améliorer les capacités de production de rapports.



Le défi : la gestion de volumes imprévisibles et les limites du système

Les volumes d'appels à CWT Harvey's Travel changent d'une minute à l'autre et peuvent varier considérablement selon l'agence. L'ancien système téléphonique de l'entreprise n'avait aucun système de distribution automatique ou de mise en file d'attente des appels. Les volumes d'appels ne pouvaient donc pas être facilement répartis entre les agents.

L'acheminement des appels devait être effectué manuellement par une personne du centre de contact et, même là, les appels ne pouvaient être répartis qu'entre les agents présents physiquement dans les agences, et ce, dans la même province. Et si les employés étaient dans l'incapacité de se rendre au travail pour des raisons personnelles ou à cause des conditions météorologiques, ils ne pouvaient pas répondre aux appels.

Les fonctions de production de rapports étaient également très limitées et accessibles dans seulement deux des vingt agences de l'entreprise, de sorte qu'il était difficile de faire le suivi des indicateurs clés de performance (ICP) et de cerner les possibilités d'amélioration. CWT Harvey's Travel avait envisagé de mettre à niveau son système, mais le remplacement du matériel et l'achat d'options supplémentaires nécessitant des mises à jour auraient été onéreux et n'auraient pas réglé le problème à la base.

Carlson Wagonlit Travel OWNED & OPERATED BY HARVEY'S TRAVEL

CWT Harvey's Travel est l'une des plus anciennes agences de voyages au Canada, dont les origines remontent à 1767. Aujourd'hui, l'entreprise possède vingt agences dans la région Atlantique et est reconnue comme l'une des meilleures entreprises du Canada atlantique avec laquelle faire affaire.

La solution : une gestion et un soutien flexibles pour toutes les situations

Le Centre de contact à la demande de Bell (CCD) a donné à CWT Harvey's Travel la flexibilité dont elle avait besoin. Grâce à une solution en nuage, l'entreprise a accès à une plateforme toujours à jour et qui évolue continuellement.

Les appels peuvent maintenant être répartis automatiquement et en temps réel entre toutes les agences et les employés travaillant à distance. Les clients peuvent choisir d'être transférés directement au prochain agent disponible, peu importe où il se trouve. Ils peuvent aussi obtenir un traitement plus rapide que jamais de leurs demandes, étant donné que le système produit automatiquement des données sur chaque client, ce qui lui permet d'établir rapidement l'ordre de priorité des appels et de les acheminer à l'agent ayant les compétences requises pour traiter les demandes.

CWT Harvey's Travel dispose maintenant de rapports améliorés sur les ICP, produits à l'aide d'un tableau de bord en temps réel qui affiche les statistiques sur le nombre d'appels reçus, le volume d'appels, l'activité des agents et bien plus encore.

CWT Harvey's Travel a également été heureuse de constater la volonté de Bell de tenir compte des pointes saisonnières et de la disponibilité des employés lors de la mise en œuvre de la nouvelle solution de centre de contact. Tout au long du processus, l'équipe Services professionnels de Bell était disponible pour offrir de la formation et du soutien aux employés, résoudre leurs problèmes, répondre à leurs questions et s'assurer que la nouvelle solution a été optimisée pour répondre à leurs besoins.

La nouvelle solution CCD dont dispose CWT Harvey's Travel inclut :

- Une répartition et un acheminement des appels en fonction des compétences dans toutes les agences
- Des rapports historiques et en temps réel
- Une intégration facile des agents à distance
- Une messagerie vocale et un acheminement des appels en fonction de l'heure, propres à chaque agence et disponibles dans l'ensemble de l'entreprise
- Une mise en file d'attente automatique des messages vocaux
- Une observation et un coaching des agents à distance

Les résultats : une répartition des volumes d'appels pour une expérience client fluide

En mettant en œuvre la solution CCD de Bell, CWT Harvey's Travel a nettement amélioré l'expérience client. L'entreprise a réduit de 27 % le nombre d'appels abandonnés, ce qui a diminué considérablement le nombre d'occasions de vente ratées.

La satisfaction des agents s'est également améliorée en raison d'une meilleure gestion de la fluctuation des volumes d'appels dans les agences. Les appels sont maintenant répartis entre tous les agents, ce qui allège la tâche de ceux qui doivent gérer un volume élevé d'appels et fait intervenir ceux qui sont moins occupés. Les options de centre d'appels virtuel de la solution permettent aussi aux employés de travailler de façon transparente depuis leur domicile, et à CWT Harvey's Travel de recruter à partir d'un bassin de talents plus vaste. Et lorsque l'entreprise embauche du personnel, le temps et les coûts de formation sont réduits, car le CCD de Bell est si intuitif que les agents peuvent commencer à travailler en quelques minutes.

Grâce à des rapports en temps réel très détaillés sur tous les appels à tous les emplacements, CWT Harvey's Travel a accès à des données d'affaires qui peuvent être utilisées pour l'encadrement et le perfectionnement des agents, et pour améliorer constamment l'expérience client. De plus, grâce à sa nouvelle plateforme de centre de contact en nuage, CWT Harvey's Travel continuera à voir son expérience utilisateur et ses fonctions de production de rapports s'améliorer pour de nombreuses saisons à venir.

« Grâce au CCD, nos clients ont maintenant un accès plus rapide que jamais à des conseillers et experts en voyage. »

— Cathy Cunningham, directrice régionale chez CWT Harvey's Travel

Visitez le site bell.ca/centredecontact pour en savoir plus sur l'aide que Bell peut vous offrir afin de combler vos besoins en matière d'expérience client.

