

Étude de cas

ComputerTalk | QuadReal

QuadReal a effectué la migration vers un personnel à distance de manière transparente avec le centre de contact ice pour Microsoft Teams



Client depuis 2017



Secteur de l'Immobilier



Centre de contact ice pour Microsoft Teams avec voix, enregistrement d'appel et acheminement avancé

QuadReal Property Group

QuadReal Property Group est une compagnie d'investissement, d'exploitation et de développement du secteur immobilier; son siège social est situé à Vancouver, en Colombie Britannique. QuadReal traite des demandes de locataires et de résidents et gère les demandes de service au moyen du centre de contact ice pour Teams. Ils traitent tous les appels de manière experte, rapidement et efficacement, ils travaillent avec ice pour s'assurer que l'expérience des locataires et des résidents de toutes les catégories d'actifs soit en accord avec la signature de QuadReal, " Là où l'excellence prend vie."

Bon départ avec ice

L'équipe de QuadReal est fière d'offrir l'excellence en matière de service à la clientèle, ceci inclut l'expérience des locataires et des résidents. Le centre de contact ice a aidé les membres de l'équipe de QuadReal à communiquer avec leurs locataires et leurs résidents dès le premier jour. Un gestionnaire de projet responsable de la construction a fait connaître le centre de contact ice à l'équipe de direction de QuadReal. ice n'exigeait pas d'infrastructure sur les lieux et convenait bien à la taille du centre de contact de QuadReal. Grâce à ces fonctionnalités, ice s'est démarqué de sa compétition et éventuellement elles ont mené à la décision de QuadReal d'implanter le centre de contact ice.



L'évolution du centre de contact de QuadReal

Même si elle a cru depuis, l'utilisation du centre de contact ice par QuadReal a débuté par une simple solution infonuagique voix uniquement. QuadReal utilisait Skype Entreprise en ligne et misait sur les plans d'appels de Microsoft pour offrir les services de téléphonie à son centre de contact. De plus, elle utilisait Microsoft Dynamics 365 comme principale plateforme de progiciel de gestion intégré et de GRC pour le côté commercial de l'entreprise. Comme ice était une plateforme native de Skype Entreprise, elle était un choix naturel pour QuadReal et son utilisation des produits de Microsoft.

“Depuis la migration de Skype Entreprise en ligne vers Teams, nous avons connu une bien meilleure qualité des services voix et une réduction des appels de soutien associés à la téléphonie.”

— Chris Farrer, Ingénieur sénior en télécommunications chez QuadReal

QuadReal a décidé de migrer vers Teams comme Skype Entreprise en ligne était en fin de vie et ice est devenu natif de Teams. L'équipe a continué d'utiliser les plans d'appels de Microsoft pour la téléphonie mais elle est passée du mode Skype Entreprise en ligne à Teams uniquement. ice a comblé l'écart et a permis à QuadReal d'effectuer la migration à son propre rythme. Selon Chris Farrer, Ingénieur sénior en télécommunications chez QuadReal, “Depuis la migration de Skype Entreprise en ligne vers Teams, nous avons connu une bien meilleure qualité des services voix et une réduction des appels de soutien associés à la téléphonie.” Colin McKenna, l'administrateur du centre de contact, a noté que l'équipe a également observé des améliorations du temps requis pour un agent pour répondre à un appel qui lui est présenté.

La migration vers Teams n'est pas la seule modification qui a été effectuée au centre de contact. Au fur et à mesure de la croissance et de l'évolution de QuadReal, leur solution ice a cru et évolué en même temps et s'est constamment adaptée pour satisfaire aux besoins en évolution. QuadReal a récemment entrepris une modernisation de leur solution, ils ont introduit des règles avancées d'acheminement afin de différencier les clients selon leur type d'affaires et leurs besoins, ceci a amélioré le temps de traitement et l'acheminement aux agents les plus appropriés.

Aujourd'hui, QuadReal maximise l'efficacité par l'utilisation de règles avancées d'acheminement et les outils de surveillance et de rapports de ice leur permettent de pister ce qui suit:

- Le niveau de service (NDS)
- Les appels courts abandonnés
- Le pourcentage d'abandons
- Le Délai moyen de réponse cible (DMR)
- Les appels offerts
- Les appels traités
- Le temps d'attente estimatif



Augmentation de la productivité et exploitation à distance

La facilité d'utilisation du centre de contact ice est un des aspects qui ont le plus aidé QuadReal à augmenter la productivité et à améliorer la gestion du temps. Les membres de l'équipe peuvent facilement gérer les files d'attente et l'interface de l'agent est simple. Le centre de contact ice a aidé QuadReal à améliorer son avantage compétitif en permettant à l'équipe de fonctionner dans un environnement distant. M. McKenna a dit que ceci constitue le motif le plus important pour lequel il recommanderait le centre de contact ice. Depuis que QuadReal utilise une solution infonuagique, les membres de l'équipe ne sont pas ancrés à aucun endroit, ce qui signifie que le centre de contact peut continuer de fonctionner en douceur même lorsque les agents travaillent de leur domicile. Cette capacité les a spécialement bien servis durant la pandémie de COVID-19. QuadReal a pu envoyer les agents à la maison afin d'assurer leur sécurité et leur santé tout en demeurant productifs. "L'exploitation virtuelle durant la pandémie a été transparente; nous avons été reconnus dans toute notre organisation pour notre agilité et notre adaptation rapide au changement," a dit M. McKenna.

"L'exploitation virtuelle durant la pandémie a été transparente; nous avons été reconnus dans toute notre organisation pour notre agilité et notre adaptation rapide au changement,"

— Colin McKenna, L'administrateur du centre de contact chez QuadReal

Dans l'attente de l'avenir et de notre croissance avec ice

M. McKenna s'attend à ce que QuadReal accroisse la taille et la portée de son utilisation du centre de contact ice dans les prochains 6 à 18 mois. Au fur et à mesure que l'équipe du centre de contact se développera vers une nouvelle classe d'actifs au sein de la compagnie, ils envisagent d'ajouter de nouvelles fonctionnalités, comme l'intégration de Microsoft Dynamics 365 et de plateformes de médias sociaux.

Là où l'excellence prend vie

Les capacités de rapports, les options de travail à distance et plus ont permis à ComputerTalk de fournir à QuadReal Property Group des outils qui les aident à être à la hauteur de leur devise, "Là où l'excellence prend vie."

Pour découvrir comment ComputerTalk peut vous aider à atteindre l'excellence dans votre organisation, demandez une démonstration à computer-talk.com/demo

Demandez une démonstration
dès aujourd'hui
computer-talk.com/request-demo



ComputerTalk a développé le Centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaires, l'IA et les analytiques pour tous les canaux de communication, il aide les organisations à procurer des expériences client exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une interface unique. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise pour des organisations à travers le monde.

Pour de plus amples renseignements, visitez-nous à computer-talk.com.