

Étude de cas

ComputerTalk | Western Canada Lottery Corporation

Western Canada Lottery Corporation (WCLC) est un organisme à but non lucratif qui gère, dirige et exploite la loterie et les activités de jeu à titre d'agent pour ses membres.



Des utilisateurs habilités
à réagir aux problèmes en
temps réel



Des rapports perfectionnés
pour récupérer de
l'information essentielle



Sécurité, évolutivité et
adaptabilité améliorées

Western Canada Lottery Corporation

Western Canada Lottery Corporation (WCLC) est un organisme à but non lucratif qui gère, dirige et exploite la loterie et les activités de jeu à titre d'agent pour ses membres.

Défis de leur solution de centre de contact précédent

Intervention manuelle requise pour la surveillance en temps réel



WCLC trouvait que leur interface de surveillance en temps réel précédente n'était pas conviviale. Leurs agents et leurs superviseurs avaient du mal à trouver les statistiques appropriées dans le tableau de bord (c. à d., les files d'attente, les utilisateurs, les paramètres, etc.) et les motifs Pas prêt des agents n'étaient pas visibles. Les utilisateurs ne pouvaient pas voir facilement si, par exemple, un grand nombre d'appelants attendaient en file d'attente. Les superviseurs devaient rechercher manuellement cette information, comme les files d'attente surchargées auxquelles plus d'agents devaient être réaffectés et ceci se répercutait sur les temps d'attente.

Difficulté à trouver l'information essentielle



Avant ice, les rapports standards de leur solution manquaient d'information détaillée et la création de rapports personnalisés était extrêmement coûteuse. L'équipe du marché de détail, qui traite les appels des détaillants et les transactions qui présentent des problèmes techniques, peinait à obtenir certaines informations sur les opérations quotidiennes du centre de contact. Ils devaient rechercher manuellement la date d'une plainte d'un détaillant ou de la visite d'un technicien et devaient demander à un administrateur de récupérer cette information. Ceci entraînait une augmentation de la tâche de l'administrateur et exigeait plus de temps de l'équipe pour récupérer l'information dont ils avaient besoin pour aider la prise de décision.

Coûts élevés et manque d'adaptabilité d'une solution sur les lieux



La précédente solution sur les lieux de WCLC était désuète et n'était plus prise en charge, ceci occasionnait de nombreux défis. La mise à niveau à la version sur les lieux la plus récente était très coûteuse et au-delà de leur budget. Les limites d'une solution sur les lieux ne leur permettaient pas de rapidement identifier le nombre d'agents selon la demande. De plus, l'application d'agent distant de leur solution antérieure ne permettait pas aux rôles et responsabilités de fonctionner avec des fonctions normales de centre d'appel comme le flux d'appel et la collecte de données. Ceci a guidé leur décision de passer à une solution infonuagique pour éliminer le besoin d'équipement physique et de maintenance.

Parcours vers l'infonuagique et Microsoft Teams

Après avoir évalué le coût de la migration vers l'infonuagique avec leur solution de l'époque, WCLC a réalisé que leur budget ne leur permettait pas de l'envisager et ceci les a incités à rechercher une solution alternative. WCLC utilisait déjà Microsoft Teams comme plateforme de communication d'entreprise. Au cours de leur recherche d'une nouvelle solution de centre de contact, ils ont découvert les bénéfices d'adopter un centre de contact natif de Teams.

L'intégration à Microsoft Teams représentait des économies de coût importantes. Elle réduisait le besoin de plateformes multiples, unifiait les appels, la messagerie et autres fonctions en une plateforme au lieu d'obliger les agents à passer d'un écran à l'autre et contribuait à une expérience plus fluide pour le client.

Succès du centre de contact ice de ComputerTalk

Surveillance en temps réel bonifiée avec automatisation



L'outil de surveillance en temps réel de ice procure aux superviseurs des informations sur le fonctionnement au quotidien du centre de contact. Les superviseurs ont une meilleure visibilité du nombre d'appels en file d'attente et peuvent surveiller l'état des agents, incluant les motifs et la durée de l'état pas prêt. Ils peuvent voir qu'une file d'attente comporte un grand nombre d'appels en attente, recevoir des alertes lorsqu'un seuil a été atteint ou excédé et peuvent affecter des agents à la file d'attente selon leur disponibilité. La capacité de consulter l'information dans iceMonitor ou la réception d'alertes leur permet de réagir immédiatement et améliore l'efficacité des opérations du centre de contact.

Rapports perfectionnés pour extraire l'information essentielle

Avec ice, WCLC peut maintenant créer des rapports personnalisés parfaitement adaptés à leurs besoins. L'équipe de vente au détail utilise un rapport personnalisé pour détailler les appels entrants et sortants quotidiens et les statistiques d'agent incluant la durée des pauses et le temps que les agents ont consacré à chaque appel pour cette journée. Le rapport aide les superviseurs à comprendre la performance globale de l'équipe et permet d'identifier les secteurs où les agents peuvent avoir besoin d'assistance additionnelle.

Marcie Naismith, Chef de l'équipe de vente au détail chez Western Canada Lottery Corporation, passe en revue les rapports quotidiens des semaines précédentes afin de guider la prévision des prochains volumes d'appels, spécialement lorsque les gros lots sont élevés, pour voir si elle doit augmenter les effectifs.

"Du point de vue de l'utilisateur, l'interface de rapports de ice est conviviale et facile à comprendre," selon Marcie. Elle souligne leur présentation propre et structurée.



Sécurité, évolutivité et adaptabilité améliorées



Depuis qu'ils ont adopté la solution infonuagique de ComputerTalk, WCLC a observé une flexibilité accrue et une bonification de la sécurité avec des protections de pare-feu et des mesures avancées de confidentialité des données. En outre, la compagnie constate une amélioration de l'évolutivité, ceci leur permet de facilement effectuer des modifications à leur centre de contact. De telles modifications incluent l'augmentation du nombre de licences pour s'adapter à des accroissements imprévus des volumes d'appels. Ceci s'est avéré précieux comme l'équipe est également en processus d'embauche et de formation de nouveau personnel qui utilisera la solution.

“L'équipe de ComputerTalk est épatante! L'équipe de compte est très engagée et nous nous avons des réunions mensuelles afin de passer en revue toute préoccupation, parler de possibles modifications et revoir les commentaires des utilisateurs.”

—Doug Lamb, Administrateur du système de téléphonie et de ice chez WCLC

DEMANDEZ UNE DÉMONSTRATION

computer-talk.com/demande-de-demonstration



À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaires, l'IA et l'analyse sur tous les canaux de communication, il aide les organisations à livrer 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 partout dans le monde.



1-800-410-1051
computer-talk.com
computer-talk.com/blogs

computer-talk.com/request-demo