

GRÂCE AUX COMMUNICATIONS UNIFIÉES, CARLSON WAGONLIT ÉCONOMISE ET AMÉLIORE SON SERVICE

SOMMAIRE

ENTREPRISE

Carlson Wagonlit Travel, chef de file mondial de la gestion des voyages d'affaires, compte des bureaux dans presque 150 pays.

ENJEUX

Pour améliorer son service à la clientèle, l'entreprise avait besoin d'un système de télécommunication plus souple et plus rentable.

SOLUTION

L'entreprise a réussi à atteindre son objectif grâce à une solution de communications unifiées comprenant des services d'agents virtuels et de gestion de centre de contact.

RÉSULTATS

- Des économies de 200 000 \$ en trois ans sur les frais de lignes téléphoniques individuelles
- Des coûts d'entretien réduits de 80 000 \$ par année
- Un nombre suffisant d'agents pour répondre à 85 % des premières tentatives d'appel et ainsi respecter la garantie de l'entreprise à cet effet
- Des économies de 75 000 \$ réalisées grâce à la fermeture d'un bureau

ENJEUX COMMERCIAUX

À titre de fournisseur de premier plan dans le domaine des services de gestion de voyages d'affaires, Carlson Wagonlit Travel vise à offrir un service à la clientèle exceptionnel par l'entremise d'un réseau de consultants chevronnés. Afin de fidéliser ses agents, l'entreprise avait établi de nombreux bureaux à domicile à leur intention. Toutefois, cette structure engendrait des frais d'interurbain mensuels tels que les coûts risquaient de monter en flèche au fil de l'expansion continue des activités de l'entreprise.

SOLUTION

« Étant donné nos coûts de main-d'œuvre, nous avions besoin d'une solution plus souple pour satisfaire les besoins de nos clients », relate Sherry Saunders, vice-présidente, Exploitation d'entreprise. Carlson Wagonlit Travel était en quête d'une solution qui lui permettrait à la fois de réduire ses frais de télécommunication, de régulariser l'acheminement du travail à ses agents, de soutenir ses bureaux les plus occupés en faisant appel à ses consultants disponibles et, au bout du compte, d'améliorer la qualité de son service.

Après avoir examiné différentes possibilités, l'entreprise a décidé d'installer un système de téléphonie IP Mitel en partenariat avec Solutions Delphi (qui porte maintenant la marque Allstream). Une application de gestion de centre de contact permet d'acheminer les appels des clients à des agents précis, ce qui

améliore la qualité du service. Parallèlement, le système effectue en tout temps un suivi de la disponibilité des agents afin de diriger les appels excédentaires vers d'autres membres de l'équipe.

La solution de centre de contact virtuel comprend des fonctions évoluées pour la production de rapports permettant à l'entreprise de reproduire son système de réseau, peu importe où se trouvent ses consultants. En outre, Carlson Wagonlit Travel peut générer des rapports détaillés sur les appels reçus, l'identité des appelants et le délai de réponse (nombre de sonneries). En plus de contribuer à l'amélioration des programmes de formation de l'entreprise, ce système fournit des preuves irréfutables de la capacité de cette dernière à respecter de façon constante ses garanties de service.

« L'équipe a travaillé en collaboration avec nous afin de mieux connaître notre entreprise et d'élaborer une solution qui nous permet de respecter nos engagements en matière de service à la clientèle. »

- Sherry Saunders,
vice-présidente,
Exploitation d'entreprise,
Carlson Wagonlit Travel

RÉSULTATS COMMERCIAUX

Grâce à son passage à la téléphonie IP, Carlson Wagonlit Travel a pu :

- Économiser 200 000\$ en trois ans sur ses frais de lignes téléphoniques, dont 1 200 \$ par mois en frais d'interurbain
- Réduire ses frais d'entretien de 80 000 \$ par année
- Transférer suffisamment d'employés à domicile pour permettre la fermeture d'un bureau et ainsi économiser 75 000 \$ par année

- Respecter de façon constante ses garanties en matière de service à la clientèle
- Superviser les appels en temps réel afin d'améliorer la formation des consultants
- Étendre à moindres coûts son réseau d'employés à domicile à 85 consultants
- Améliorer son plan de reprise après sinistre
- Accroître la satisfaction du personnel en améliorant le processus d'acheminement du travail

À PROPOS D'ALLSTREAM

Allstream est un fournisseur de solutions de communications de premier plan qui possède un éventail de services de connectivité IP, de communications unifiées, de solutions de TI et de sécurité de calibre international. Mettant l'accent sur le marché des entreprises, Allstream collabore avec ses clients afin de concevoir des solutions d'affaires personnalisées qui répondent à leurs besoins uniques et les aident à livrer concurrence plus efficacement. Allstream, une division de Manitoba Telecom Services Inc. (MTS), compte sur des employés dévoués formant une équipe, qui se consacrent à fournir une valeur exceptionnelle aux clients de l'entreprise. MTS est dotée d'un réseau optique à large bande étendu de plus de 24 300 kilomètres ; elle dispose en outre de liaisons internationales grâce aux ententes d'interconnexion et aux partenariats stratégiques qu'elle a conclus avec d'autres fournisseurs de services internationaux. Les actions de MTS sont inscrites à la cote de la Bourse de Toronto (sous le symbole MBT).

Pour en savoir plus sur Allstream, veuillez visiter le site
WWW.ALLSTREAM.COM