

PREMIERE CONFERENCING ACCROÎT LA FIABILITÉ ET AMÉLIORE LA QUALITÉ DES APPELS

SOMMAIRE

ENTREPRISE

Premiere Conferencing offre aux entreprises de partout dans le monde une variété de solutions de téléconférence automatisées et avec administrateur.

ENJEUX

Des entreprises à l'échelle de la planète comptent sur Premiere Conferencing pour soutenir leurs activités essentielles. La société était satisfaite des solutions de voix dans ses bureaux canadiens, mais voulait accroître leur qualité et leur fiabilité, ainsi que la rentabilité du service.

SOLUTION

Allstream a transféré les services de voix de Premiere Conferencing à son réseau, puis a converti ses lignes de cuivre en des liaisons DS-3.

RÉSULTATS

- Amélioration de la qualité des appels et de l'efficacité des services de conférence
- Réduction de l'interruption des appels
- Amélioration du service à la clientèle et garanties

« La communication et la gestion de projet se sont avérées exemplaires. Les représentants commerciaux chargés de notre dossier ont vraiment fait en sorte que le réseau fonctionne adéquatement en tout temps. S'il y avait un problème, même mineur, ils étaient prêts à intervenir. »

Derick Shiwprasad,
directeur technique,
Premiere Conferencing

SITUATION

Des entreprises à l'échelle de la planète comptent sur Premiere Conferencing pour soutenir leurs activités d'importance capitale. Un service de qualité irréprochable est essentiel à leur productivité et à leurs résultats, de même qu'à la crédibilité de Premiere Conferencing.

« La qualité de service que nous offrons a un effet direct sur l'efficacité des activités de nos clients », affirme Derick Shiwprasad, directeur technique chez Premiere Conferencing. « Avec les nouvelles tendances économiques, la téléconférence est devenue l'un des principaux outils de communication et de collaboration. »

SOLUTION

Derick Shiwprasad était relativement satisfait de la solution de voix qu'il obtenait de son fournisseur actuel. Il savait toutefois que Premiere Conferencing pouvait offrir une qualité de service encore plus grande à ses clients en faisant affaire avec un fournisseur local. Allstream a proposé la meilleure des solutions qui soient, une solution offrant d'excellents tarifs, un service local et une disponibilité de réseau. « Le centre de commutation d'Allstream se trouve ici dans l'immeuble, ce qui est très avantageux à l'égard de la fourniture, de la fiabilité et du service. Voilà qui nous évite un intermédiaire et les soucis qui s'y rattachent. »

Après avoir effectué le transfert des services de voix de Premiere Conferencing à son réseau, Allstream a collaboré avec M. Shiwprasad afin de modifier l'infrastructure de transport du service de l'entreprise. Premiere Conferencing éprouvait des problèmes d'interruption d'appels et d'écho sur ses lignes de cuivre. La société exploitait également un grand nombre de circuits et recherchait une approche plus simple et plus rentable pour la mise en service. Allstream a alors converti les lignes de cuivre de Premiere Conferencing en des liaisons DS-3 afin d'assurer des cycles de mise en service plus rapides et de réduire les coûts.

RÉSULTATS

La société a constaté d'importantes améliorations grâce aux nouvelles installations DS-3. La qualité de transport inhérente éliminait tout risque d'interruption d'appels. « Avant que nous choissions Allstream, la qualité des appels était conforme à la nature exigeante de notre secteur d'activité », ajoute M. Shiwprasad. « Mais une fois notre partenariat conclu, c'est tout le processus qui a été amélioré. Nous avons en effet remarqué une différence importante de la qualité d'appel, ce qui était excellent pour nous puisque notre crédibilité et notre leadership en dépendent. »

Les améliorations apportées au service ont également eu des répercussions positives sur les projets d'acquisition et de fidélisation de la clientèle de Premiere

Conferencing. M. Shiwprasad renchérit : « Grâce à la solution d'Allstream, nous avons finalement pu offrir aux clients des garanties de qualité. Nous avons illustré notre engagement en matière de service en faisant tout ce qui était possible, y compris des mises à niveau internes, pour aider les clients à mener leurs activités plus rapidement et plus efficacement. »

Pour M. Shiwprasad, le fait que son contact chez Allstream soit pratiquement à sa disposition a compté pour beaucoup. « Aucun des autres fournisseurs avec lesquels j'ai travaillé n'a surpassé Allstream pour ce qui est du délai d'intervention », précise-t-il.

À PROPOS D'ALLSTREAM

Allstream est un fournisseur de solutions de communications de premier plan qui possède un éventail de services de connectivité, de services gérés et de services professionnels de calibre international. Elle 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 est une division de Manitoba Telecom Services Inc. (MTS), le troisième fournisseur de services de communications en importance au pays, qui compte environ 6 600 employés dévoués se consacrant à fournir une valeur exceptionnelle aux clients de l'entreprise.

Pour en savoir plus sur Allstream, veuillez visiter le site

WWW.ALLSTREAM.COM