

Comme la technologie ne cesse de se perfectionner, les solutions de centre de contact peuvent elles aussi sembler complexes. Or, il peut être très simple de mettre sur pied un centre de contact à la fine pointe de la technologie. Les experts d'Allstream peuvent évaluer avec vous les stratégies de centre de contact qui vous conviennent, vous aider à sélectionner la plateforme qu'il vous faut ainsi qu'à mettre en œuvre la solution de centre de contact de votre choix.

Pour répondre à vos besoins et respecter votre budget, Allstream offre des solutions de centre de contact hébergées ou installées dans les locaux du client, combinées aux meilleurs services de connectivité et de sécurité de l'industrie. Ainsi, Allstream peut vous aider à miser sur vos centres de contact pour répondre rapidement aux demandes de vos clients, assurer des communications constantes avec eux, colliger de l'information cruciale pour améliorer le service à la clientèle, et réagir rapidement à de nouvelles tendances.

## Enjeux commerciaux

Les entreprises qui envisagent d'établir un nouveau centre de contact ou de mettre à jour un centre de contact existant ont souvent l'embarras du choix. Est-il préférable de gérer son propre centre de contact ou d'opter pour une solution hébergée ? Est-il possible d'augmenter ou de réduire la capacité de traitement du système en fonction de la demande ? Comment simplifier l'expérience client de façon rentable en partageant l'information dans l'ensemble des canaux de communication employés ? Faut-il choisir un centre de contact regroupant tous les agents au même emplacement ou un centre virtuel avec des agents qui travaillent de la maison ? Quelles plates-formes offrent la fonctionnalité de calendrier, les capacités de repérage d'appels et la fiabilité constante recherchées ?

Les experts des centres de contact d'Allstream sont en mesure de répondre à ces questions, et à bien d'autres. En analysant le fonctionnement de votre centre de contact, vos besoins en matière

d'applications et de capacité, votre réseau, votre infrastructure et vos besoins en matière de services de sécurité, nous pourrions vous recommander des solutions de centre de contact conçues pour améliorer votre service à la clientèle et augmenter votre réussite.

## Avantages commerciaux

En travaillant avec Allstream pour sélectionner et mettre en œuvre une solution de centre de contact personnalisée, vous :

- améliorerez l'expérience de vos clients en partageant des données et en leur permettant de vous joindre par tous les moyens de communication - téléphone, courriel, télécopieur et Web ;
- optimiserez la productivité des employés en donnant à vos agents et à vos gestionnaires de centre de contact les moyens d'offrir un service de grande qualité - notamment des outils évolués de planification et de gestion ainsi que fonctions de distribution des appels fondée sur les compétences ;
- réduirez les coûts en simplifiant le traitement des appels et en optimisant le nombre d'agents ;
- utiliserez un centre de contact virtuel pour réduire les coûts liés à l'espace de bureau ;
- favoriserez la croissance de l'entreprise en optant pour une solution qui évolue au gré de vos activités, sans égard à l'emplacement des agents ou du centre de contact ;
- augmenterez la fiabilité du système par l'adoption de normes de qualité rigoureuses pour améliorer la redondance, la tolérance aux pannes et la disponibilité ;
- rendrez le service plus fiable grâce au réseau national de premier ordre d'Allstream doté de routeurs entièrement redondants, d'une infrastructure optique, d'une qualité de service (QoS) garantie et d'une surveillance 24 heures sur 24, sept jours sur sept.



## Pourquoi choisir Allstream ?

Les conseillers chevronnés d'Allstream collaborent avec vous pour établir vos besoins commerciaux et vous recommander la solution de centre de contact qui convient le mieux à votre entreprise. Possédant une connaissance poussée des technologies de réponse vocale interactive, de distribution automatique des appels et de couplage téléphonie informatique, nos experts vous aident à mettre en place des centres de contact de première qualité.

Notre approche indépendante à l'égard des fournisseurs vous permet de choisir parmi une gamme de plates-formes de chefs de file de l'industrie comme Nortel, Mitel et Cisco. Dans tous les cas, vous avez accès à l'expertise d'Allstream en ce qui a trait au réseau, aux systèmes, à l'infrastructure, à la sécurité et aux logiciels. Que vous envisagiez une solution de centre de contact hébergée ou installée dans vos locaux, nous suivons le modèle éprouvé *Conseiller, créer, gérer* pour vous proposer dès aujourd'hui le centre de contact de demain.

## Pour en savoir plus sur Allstream :

- Communiquez avec votre représentant commercial
- Composez le 1 888 811-6301
- Visitez [www.allstream.com](http://www.allstream.com)

