

Profil de l'entreprise

Fondé en 1976, le Groupe CGI inc. figure parmi les plus importantes entreprises indépendantes de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires dans le monde. CGI et ses entreprises affiliées emploient environ 27 000 professionnels. CGI offre la gamme complète des services en TI et en gestion des processus d'affaires à des clients du monde entier, à partir de ses bureaux au Canada, aux États-Unis, en Europe et en Asie Pacifique, ainsi qu'à partir de ses centres d'excellence en Amérique du Nord, en Europe et en Inde. Les produits annualisés s'établissent actuellement à 3,8 milliards de dollars. Les actions de CGI sont inscrites à la Bourse de Toronto (GIB.A) ainsi qu'à celle de New York (GIB). Notre service d'assistance se compose de plus de 500 agents localisés à travers le Canada et les États-Unis, servi par un PBX-IP de Nortel et en utilisant un réseau de compétences les plus récentes en matière de technologie de routage.



Les défis

Ayant pour mission de dépasser les attentes de nos clients, d'optimiser le travail des gestionnaires de notre centre d'assistance tout en augmentant l'efficacité de l'agent, nous avons débuté par examiner un large éventail de logiciels et de matériel pour l'enregistrement d'appel et de contrôle de la qualité. Nous avons considéré trois principaux fournisseurs: Nortel contrôle de la qualité, Verint Witness et Novo Technologies.

Par la suite, nous avons développé un graphique consolidé des différents produits des fournisseurs, déterminant où notre efficacité pourrait être accrue. L'objectif de cet effort a rapidement déterminé la nécessité d'avoir la meilleure solution basée sur ses fonctionnalités, sa facilité d'utilisation et son prix. Jusqu'à ce jour, les enregistreurs manuels étaient utilisés pour l'enregistrement des appels et le contrôle de la qualité. Cette méthodologie était loin d'être optimale. De plus, en matière de sécurité, cette solution démontrait certaines lacunes.

Les solutions recommandées

Après avoir examiné plusieurs options, nous sommes allés de l'avant et avons acheté la solution pour l'enregistrement d'appel, NovoLog, et celle pour le contrôle de la qualité et d'évaluation des agents, NovoValue, de Novo Technologies. Une fois que les systèmes de Novo furent installés, les gestionnaires de centres de contacts, en passant par le service d'assistance, et le personnel des TI, ont été formés pour l'utilisation de ces solutions. Suivant l'installation des produits, Novo Technologies nous a contactés sur une base régulière afin de vérifier nos progrès et notre appréciation de leurs solutions, qui d'ailleurs se sont avérées incroyablement utiles, et sont allées au-delà des attentes que nous pouvions avoir envers un vendeur.

Les résultats

Le système intégré a permis à nos gestionnaires de centres de contacts de programmer l'enregistrement automatique selon les horaires des agents, ce qui était impossible avec l'ancien système manuel. La solution d'enregistrement permet aux gestionnaires de centre de contacts d'écouter et d'enregistrer l'ensemble de la conversation entre le client et l'agent. Outre cela, les gestionnaires de centres de contacts peuvent désormais générer des rapports permettant de mieux évaluer les performances, ce qui s'ajoute à leurs habiletés à gérer et à motiver le personnel du service d'assistance. Nous sommes convaincus que nous avons fait le bon choix pour nos clients en nous procurant les solutions de Novo Technologies.

À propos de Novo Technologies

Novo Technologies est un chef de file dans la conception de logiciels innovateurs, flexibles et adaptés, en matière d'indicateurs clés de performance et de conformité pour les centres contacts. Ses logiciels enrichissent l'expérience client et offrent la meilleure qualité dans l'industrie. Depuis ses débuts en 1995, Novo Technologies connaît une forte croissance et a été récipiendaire de nombreux prix récompensant son ingéniosité et son innovation. L'entreprise fournit une technologie d'avant-garde, un service à la clientèle de qualité supérieure et des solutions à des centaines d'entreprises des services financiers, de la santé et d'organismes gouvernementaux au Canada, aux États-Unis, au Mexique, au Brésil, au Costa Rica, en Colombie et au Vietnam.

www.novo.ca

Pour savoir comment les solutions de Novo Technologies peuvent donner du pouvoir à votre organisation, veuillez nous appeler au 1-888-657-6686 ou écrivez-nous à ventes@novo.ca