

Valeurs mobilières Banque Laurentienne

Profil : courtier en valeurs mobilières

Industrie : Finance et bancaire

Besoins :

- Sauvegarder les interactions verbales pour un an
- Avoir un support technique local
- Améliorer la qualité du service et la productivité des courtiers et des représentants
- Renforcer l'accessibilité des enregistrements

Solution :

- La solution d'enregistrement d'appels NovoLog pour les centres de contacts

Résultats :

- Des représentants mieux préparés et plus efficaces
- Amélioration de la fiabilité du système et de l'archivage
- Diminution des risques et responsabilité liés aux opérations
- Renforce la conformité aux règlements de l'industrie



À propos de VMBL

Courtier de plein exercice, Valeurs mobilières Banque Laurentienne offre une gamme complète de produits d'investissement regroupés sous six lignes d'affaires. Sa division Institutionnel - revenu fixe est réputée pour sa forte présence auprès des gouvernements et des émetteurs corporatifs au niveau du financement ainsi que des marchés secondaires. Sa division Institutionnel - actions dessert sa clientèle par l'entremise de son service de recherche, de négociation et de financement corporatif dans le secteur des entreprises à petite capitalisation. Avec 14 bureaux de courtage au Québec et en Ontario, ses divisions Services de courtage aux particuliers et Courtage à escompte sont en pleine expansion. À titre de courtier remisier, VMBL fournit une gamme complète de services administratifs d'arrière guichet à une clientèle diversifiée.

Chaque jour, les représentants du courtage à escomptes, de la division institutionnel – actions et du bureau des marchés monétaire de BLC, traitent un grand volume d'appels dans ces deux centres d'assistance de Montréal et de Toronto. Les appels entrants sont principalement liés à l'ouverture de compte, à des demandes de devis des titres, et d'informations sur les types d'investissements. Les appels sortants sont le plus souvent pour des campagnes de marketing, telles que des offres spéciales, des sondages et des appels de "bienvenue".

Les défis

Valeurs Mobilières Banque Laurentienne savait qu'il était temps de renouveler son système d'enregistrement des appels. L'organisation avait besoin d'une solution d'enregistrement à temps plein qui permettrait de capturer

les interactions courtier-à-courtier, les communications entre les clients et les représentants, et certains postes stratégiques pour des besoins de conformité, d'assurance qualité et de formation.

« Il y a eu des changements considérables dans la façon dont nous faisons des affaires depuis que nous avons implanté NovoLog. Nous pouvons conserver et effectuer le suivi de l'historique d'appels de nos courtiers, et améliorer nos techniques de négociation afin d'assurer un service de niveau élevé. »

- Jean-François Morneau, analyste opération commerciale, Valeurs Mobilières Banque Laurentienne

VMBL n'était pas étrangère à l'enregistrement d'appel. Avant d'adopter la nouvelle solution d'enregistrement, elle comptait sur un système qui était obsolète et peu fiable. En fait, celui-ci ne capturait pas 100 % des interactions du centre de contacts avec sa clientèle. Conséquemment, VMBL a perdu d'importants détails à propos de ses clients en plus des possibilités pour améliorer son service à la clientèle. En outre, le support technique était une préoccupation majeure puisque le fournisseur du système d'enregistrement était localisé en dehors du territoire, ce qui rendait l'assistance assez limitée.

Par ailleurs, dû à des exigences réglementaires, il était nécessaire que les interactions enregistrées soient archivées pour une durée minimale d'un an. Avec le temps, il était devenu assez complexe et long pour les gestionnaires de parcourir et d'extraire les fichiers audio de la base de données.

La solution

La nouvelle solution d'enregistrement devrait être en mesure de répondre aux différents besoins d'enregistrement d'appel, en plus d'offrir la possibilité de centraliser les données des sites de Montréal et de Toronto. Valeurs Mobilières Banque Laurentienne avait également des critères spécifiques de sélection et s'était penchée sur un certain nombre d'offres provenant de différents fournisseurs avant d'effectuer son choix. La décision a été facile : Novo Technologies.

« Les raisons principales pour lesquelles nous avons choisi la solution d'enregistrement d'appels de Novo étaient sa capacité à répondre rapidement aux demandes de services et de support, son prix des plus compétitifs et, par-dessus tout, la localisation de Novo au Canada »

La solution implantée par Novo chez VMBL est NovoLog. Cette solution a été adaptée à leurs besoins particuliers et respectait l'infrastructure technologique actuelle, tout en leur offrant la meilleure valeur dans l'industrie. NovoLog permet l'enregistrement permanent, l'archivage central de données et facilite la recherche de fichiers audio en tout temps. La centralisation de la base de données permet un accès facile et rapide pour la recherche d'enregistrement d'appels sans être obligé de changer d'emplacement entre les enregistreurs de Montréal et de Toronto. Le fait que la centralisation des fichiers vocaux soit effectuée lorsque la charge du réseau est à son minimum a peu ou pas d'impact sur les opérations informatiques de VMBL. En capturant toute les interactions des courtiers du parquet et en utilisant l'outil de lecture de NovoLog, les utilisateurs peuvent se référer immédiatement à des enregistrements d'appels pertinents afin de valider les informations. Ceci permet de résoudre rapidement les différends tout en offrant une protection supplémentaire dans le cas d'une situation conflictuelle.

« La solution NovoLog nous a vraiment fait bénéficier d'importantes économies de temps. L'outil de recherche est facile à utiliser et vraiment utile quand un fichier important doit être retrouvé parmi des milliers d'enregistrements. »

La fonction de lecture permet également aux superviseurs de mener, en cas de besoin, un examen de la performance de leurs courtiers lors du traitement des appels, ce qui contribue à cibler les déficits de qualifications et à renforcer les stratégies de formation.

Les Valeurs Mobilières Banque Laurentienne fournissent un très bon exemple de technologies de télécommunications mixtes enregistrées avec la même solution. Les communications effectuées à partir de téléphones fixes de style « Turret » (communs dans les environnements de courtage) et de téléphones fixes

numériques traditionnels sont archivées simultanément à leurs données et au même endroit afin d'optimiser leur administration et leur utilisation.

Les résultats

Suite à l'implantation de NovoLog, VMBL peut maintenant enregistrer toutes les interactions de ses courtiers, sans interruption, et accéder à des enregistrements fiables pouvant être facilement extraits par les utilisateurs. Le contrôle de la qualité aide à identifier les points nécessitant des améliorations chez l'employé, dans l'espoir de leur offrir une formation adéquate et de meilleures techniques de négociation. Cette approche améliore non seulement la qualité et les performances du centre de contacts, mais également sert à enrichir l'expérience client.

« C'est vraiment nouveau pour nous. Jusqu'à présent, NovoLog a relevé les défis avec succès et a totalement répondu à nos attentes. Les gens de Novo sont agréables et il est très facile de faire affaire avec eux! »

Grâce à la capacité de centraliser les informations de NovoLog, la base de données et les fichiers vocaux de VMBL sont archivés à Montréal. Ceci permet de réduire les besoins de maintenance en éliminant la nécessité d'effectuer des copies de sauvegarde des deux sites. Suite à cela, la sécurité s'est vue améliorée étant donné la diminution des manipulations de données et de médias, ainsi que par l'élimination du besoin d'autoriser d'autres ressources à Toronto pour faire ce travail.

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.

© Copyright 2008 Novo Technologies • Tous droits réservés • Les différentes marques appartiennent à leur propriétaire respectif.
L'information fournie est considérée comme étant exacte, mais est présentée sans garantie expresse ou implicite et est sujette à changement sans préavis.