

Automatisez la gestion des numéros exclus pour vos appels manuels.

Le service Analyse des numéros de Bell

Depuis l'entrée en vigueur de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, les entreprises qui utilisent le téléphone pour faire du démarchage doivent se conformer à la réglementation afin de limiter leur exposition au risque. Pour s'adapter au nouvel environnement, réduire leur responsabilité et protéger leur réputation, de nombreuses organisations font appel à des partenaires, comme Bell, pour mettre en œuvre des solutions centralisées et éprouvées.

La solution

Le service Analyse des numéros, qui fait partie de la gamme de services Numéros exclus de Bell, a été conçu à l'intention des employés qui composent eux-mêmes les numéros. Le service vérifie automatiquement si le numéro composé est un numéro exclu figurant dans la liste nationale et dans vos listes internes et des restrictions sur les heures d'appel dans toutes les provinces en tenant compte des fuseaux horaires et de l'heure avancée. De plus, si vous êtes aussi abonné au service Analyse des exceptions, l'outil tient compte des exceptions qui s'appliquent à votre entreprise.

Caractéristiques

Le service possède une interface téléphonique conviviale qui vous permet d'ajouter instantanément des numéros exclus issus de demandes internes à une base de données hébergée. Vous pouvez aussi personnaliser des touches de commande pour connaître le résultat de tous les appels effectués.

L'Analyse des numéros est une solution hébergée robuste que nous pouvons configurer en fonction de vos préférences et de vos données. Vous pouvez ensuite gérer vos numéros exclus, l'accès au réseau et les niveaux d'autorisation au moyen d'une interface Web conviviale. Vous pouvez aussi faire un suivi détaillé des appels de vos agents.



Vous devez être abonné au service Appel sans frais de Bell pour pouvoir utiliser l'outil Analyse des numéros. L'intégration à l'outil Analyse des numéros permet de faire le suivi en continu et la mise à jour en temps réel du service de réponse vocale.

Autres services Numéros exclus offerts par Bell :

- Le service Recherche de numéros fournit une solution rentable pour assurer la conformité à la liste des numéros exclus et aux restrictions sur les heures d'appel à partir de n'importe quel ordinateur relié à Internet. Une vaste gamme d'outils de gestion de la productivité et de production de rapports complètent le service.
- Le service Validation des données est une application hébergée de contrôle de la conformité des contacts conçue pour les centres d'appels qui traitent des volumes élevés d'appels et qui utilisent des appareils de composition automatisée. L'outil Validation des données offre des fonctions de recherche, de certification et de modification complètes.



- Le service Analyse des exceptions gère les exceptions à la réglementation qui s'appliquent à votre entreprise afin que vous puissiez contourner les listes lorsque vous y êtes autorisé. Donnez-vous un avantage concurrentiel quantifiable en augmentant votre bassin de clients potentiels et d'occasions de vente.
- Services complémentaires – Les services professionnels incluent l'évaluation de la préparation à la conformité.

Avantages

- Éviter des pénalités coûteuses
- Vous assurer que vos pratiques de contact client respectent les politiques de conformité
- Protéger l'intégrité de vos clients et de votre marque
- Améliorer l'efficacité et la productivité de vos employés
- Réduire le temps et les coûts d'administration

- Surveiller tous les appels afin d'améliorer le contrôle de la qualité
- Réduire vos coûts d'infrastructure

Pourquoi Bell ?

Bell est un chef de file canadien des stratégies de convergence des technologies de l'information et des communications (TIC) qui visent à aider les entreprises à améliorer leur performance, à réduire leurs délais de mise en marché et à acquérir une tranquillité d'esprit. Notre infrastructure TIC de classe mondiale s'appuie sur un réseau puissant et fiable soutenu par une équipe multidisciplinaire d'experts. Nos professionnels chevronnés ont des connaissances approfondies et diversifiées dans l'évaluation des processus d'affaires ainsi que dans la conception et le déploiement de solutions dans plusieurs secteurs. Les solutions et services de Bell peuvent être personnalisés pour s'adapter aux besoins de chaque secteur et aux exigences actuelles et futures des entreprises.

Démonstration du service Analyse des numéros

Bell

Rapport: Résumé des appels

Niveau: Client

Client: Entreprise ABC

Visualiser: Bureau

Calcul: Normal

Période (aaaa-mm-jj)

De: 2008-01-01

À: 2008-12-15

Ne montrer aucune activité

Montrer actif seulement

Établir le rapport

Montrer/Cacher les paramètres

Rapport sur la vue Résumé graphique Graphique de

CLIENT: Entreprise ABC

Bureau	Ville	Emplacement	Appels	Pers.-ress.	Actions	RAE	Temps total	Temps moyen	NPA bloqués	% de NPA bloqués
TOTAL	--	--	36	12	7	8	00:03:03	00:00:15	18	50,00
Bell	Toronto	ON	35	12	7	8	00:03:03	00:00:15	17	48,57
Retail	Kingston	ON	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0,00
test office	Edmonton	AB	1	0	0	0	00:00:00	00:00:00	1	100,00

L'illustration ci-dessus donne un exemple de la richesse de l'outil de suivi des appels. Le rapport Résumé des appels, un des nombreux outils de production de rapports, fournit un aperçu détaillé de l'activité d'appel par région, tel qu'illustré ci-dessus, ou encore par utilisateur, par bureau ou par niveau hiérarchique.

Pour en savoir plus, visitez le site bell.ca/entreprise ou demandez d'être contacté par un représentant de Bell en vous rendant au bell.ca/contact-entreprise.

