

GLOSSAIRE DE TERMES

Voici ce que nous voulons dire quand nous utilisons...

AGENT réfère aux membres de notre équipe qui répondent aux appels de vos clients. Les agents répondent uniquement aux appels entrants; ils ne sont pas équipés pour donner des détails sur les appels. Les questions devraient être soumises au répartiteur en service.

CODE CLIENT réfère à votre numéro d'identification unique qui permet au personnel d'i24 de retracer un compte client. Ce code est un chiffre de 4 ou 5 caractères tiré des 4 ou 5 derniers chiffres de votre numéro DID (voir définition ci-dessous).

DID réfère au numéro de téléphone unique de 10 chiffres que nous vous fournissons pour que vous puissiez nous transférer automatiquement vos appels.

DIRECTORY réfère à une liste de vos coordonnées personnelles (cellulaire(s), bureau, courriel(s), SMS, télémessagerie, etc.) ainsi qu'à l'horaire de garde (voir définition ci-dessous).

GESTION DE BASE DE DONNÉES réfère à l'utilisation des données contenues dans votre script (voir définition ci-dessous), pour aider les agents à traiter plus rapidement vos appels. Cela permet d'être plus exact et de réduire les coûts. Par exemple, au lieu de demander les coordonnées d'un client à chacun de ses appels, nous pouvons peupler automatiquement son script en fonction du dernier appel que nous avons reçu de ce numéro. Nous pouvons utiliser votre base de données existante ou en créer une pour vous à mesure que nous recueillons les détails de vos clients.

HISTORIQUE DE MESSAGE réfère à toutes les actions entreprises par notre équipe de répartiteurs pour vous acheminer un appel. Cela comprend nos tentatives d'appels, de SMS, de textos, de courriel, etc. Chaque appel possède son historique de message.

HORAIRE DE GARDE réfère au calendrier des personnes qui sont de garde pour recevoir des messages à tout moment. Votre script sera programmé pour retracer automatiquement la personne de garde. Il peut être organisé par rotations quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles.

INFOPAGES réfère aux renseignements que vous nous avez donnés sur votre entreprise lors de l'ouverture de votre compte. Cela comprend vos adresses et numéros de téléphone, heures d'ouverture, produits et services offerts, etc. Nos agents, répartiteurs et superviseurs les consultent au besoin pour servir vos clients.

GLOSSAIRE DE TERMES

Voici ce que nous voulons dire quand nous utilisons...

LIGNE CHECK-IN réfère à une ligne d'assistance spécialisée permettant de joindre nos superviseurs en service à toute heure. Vous devrez avoir votre code client ainsi que votre mot de passe sous la main pour l'utiliser.

PORTAIL WEB réfère à notre espace en ligne qui vous permet d'écouter tous les appels entrants et sortants, d'accéder à vos messages écrits, de consulter les statistiques de votre compte ainsi que vos Infopages (voir définition ci-dessus). Vous pouvez aussi accéder à votre historique de facturation, notamment les factures, transactions facturables et paiements. L'information accessible par le portail Web contient les 60 derniers jours d'activité.

PROTOCOLE réfère au système de traitement de vos renseignements, instructions, procédures et conduites qui encadrent notre gestion de vos appels.

RAPPORTS PERSONNALISÉS réfère aux rapports créés sur mesure pour répondre à vos besoins. Par exemple, nous pouvons répartir l'ensemble de vos appels par langue, sexe, âge, ville, nature de l'appel, ou tout autre détail relevé par nos agents.

RAPPORT QUOTIDIEN réfère au rapport automatique qui vous est envoyé à un moment du jour prédéterminé. Il contient tous les messages pris pour votre compte depuis l'envoi du dernier rapport.

RÉPARTITEUR réfère à l'équipe qui vous achemine les appels et les messages. Lorsque vous désirez poser une question relativement à un appel/message particulier, adressez-vous toujours au superviseur.

SCRIPT réfère à une série automatisée de directives que suivent nos agents dans un ordre spécifique. Le script les guide à travers chaque question ou réponse jusqu'à ce toute l'information nécessaire soit obtenue du client ou fournie à celui-ci. Une fois l'appel terminé, il est envoyé automatiquement à la répartition.

SMS réfère à l'action de la répartition qui consiste à transmettre les détails d'un appel ou d'un message par texto à un téléphone cellulaire. Aucune autre action concernant l'appel n'est requise de la part du répartiteur.

SMS CONFIRMATION réfère à l'action de vérifier qu'un SMS (texto) a bien été reçu. Le destinataire doit entrer un code de trois caractères pour que le message soit considéré comme étant « livré ». Le code se trouve à la fin du texte original et doit être entré à l'intérieur d'un certain délai. Si la réponse n'est pas reçue dans le délai établi, le répartiteur est avisé, et le message est traité selon vos directives.