



SOLUTIONS
DE GESTION
D'APPELS

Faire partie intégrante de votre
succès - un appel à la fois

« Notre entreprise fait concurrence sur la qualité, la valeur et les résultats. Pas le prix.
Investir dans un service de qualité, c'est investir dans la fidélité de la clientèle. »



“Chaque jour, je me consacre à la recherche de nouvelles solutions novatrices qui aideront nos clients à accroître leurs résultats en améliorant l’expérience client, assurant la satisfaction de la clientèle et fidélisant leurs clients. Tout cela sans qu’ils aient à gonfler leurs effectifs ou leurs coûts d’exploitation. Parfois, il s’agit d’améliorer le service, parfois, de réduire les dépenses. La plupart du temps, c’est les deux.”

Gary Blair
Président & Chef de l’engagement



L'équipe d'i24 Solutions de gestion d'appels gère vos appels entrants et vos courriels 24 heures par jour, 365 jours par année.

On s'occupe de votre clientèle existante pour vous laisser le temps d'en développer de nouveaux.

2,500

Appels par jours

106,790

Jours

420,480

Heures

266,975,000

Appels en 48 ans

Comment pouvons-nous vous aider?

Votre entreprise est unique, et vos défis le sont également.

Dans le but de faire partie intégrante de votre succès, nous vous offrons des solutions personnalisées à vos problèmes de gestion d'appels.

Lorsque vous manquez des appels, vous manquez des revenus.

Nous pouvons gérer vos appels entrants durant ou après vos heures normales d'ouverture. Nous travaillons jour et nuit pour répondre aux appels que vous ne pouvez prendre.

Nos agents primés offrent à vos appelants une transition harmonieuse entre vos bureaux et les nôtres.

i24 est un centre d'appels sans mise en attente.

Nos spécialistes du wow ne mettent jamais un appel en attente pour répondre à d'autres appels; nous traitons vos appels du début à la fin.

Ainsi, vos clients ont toute notre attention durant la totalité de l'appel.

Nos services de réponse téléphonique comprennent :

- ♦ *Réceptionniste à distance/virtuelle*
- ♦ *Soutien de la clientèle et service d'assistance*
- ♦ *Prise de commandes et saisie de données*
- ♦ *Prise de rendez-vous*
- ♦ *Soutien technique de niveau 1*
- ♦ *Réponse téléphonique*

i24 est le chef de file de l'industrie de la gestion des appels pour ce qui est de la formation des agents, la programmation de scripts clients personnalisés et la gestion des données.



Service sur mesure

Pour créer votre compte i24, nous commençons par en apprendre le plus possible sur votre produit, vos clients et votre culture d'entreprise.

Nous écoutons vos défis et élaborons une solution de gestion d'appels sur mesure qui fournit un service précis, professionnel et cohérent.

Nous voulons que vos appelants pensent avoir joint votre bureau, pas le nôtre.

Nos gens sont au cœur de notre entreprise, les meilleurs dans le domaine. Durant 22 années consécutives, leur courtoisie et leur efficacité leur ont valu le Prix d'excellence, reconnu à l'échelle mondiale.



Nous desservons le Canada au complet

i24 fait bien plus
que de répondre
au téléphone

Gestion avancée des données

Soutien du service à la clientèle

Répartition d'urgences

Prise de commandes

Débordement d'appels

Aide à la localisation de détaillants

Soutien en ligne

Prise de rendez-vous

Réceptionniste virtuelle

Gestion des employés hors site



Facturation progressive

i24 offre une structure unique de facturation progressive qui diminue vos coûts à mesure qu'augmente votre utilisation. La plupart des services de gestion d'appels vendent des forfaits mensuels de minutes qui ne sont pas reportées au mois suivant. Vous restez ainsi avec des minutes payées mais inutilisées à la fin de chaque mois. Alors qu'avec la facturation progressive, vous payez seulement les minutes utilisées.



Prix tout compris

Chez i24 Solutions de gestion d'appels, nous ne chargeons pas de frais supplémentaires pour les jours fériés, l'enregistreur de communications vocales, l'envoi de textos, le portail Web, l'accès en ligne aux relèves, des frais de conformité, des frais technologiques ou les activités mineures de maintenance.



Intégration des téléphones intelligents

i24 vous envoie vos messages par texto. Cela vous épargne du temps facturable sur la livraison des messages. Avec les textos, vous avez tous les détails des appels, y compris le numéro à rappeler. Vous pouvez ainsi retourner un appel d'un simple clic sur le numéro de téléphone en surbrillance.



Intégration des bases de données

i24 saisit les détails des appelants dans une base de données. Lorsque ceux-ci rappellent, ces détails peuplent automatiquement les champs pertinents. Le dossier de l'appelant est mis à jour à chaque appel. Cela vous épargne du temps facturable et des erreurs de transcription. Nous pouvons employer votre propre base de données ou en créer une sur mesure.



Portail Web

Le portail Web d'i24 vous permet de saisir le nom et le numéro de téléphone de chaque personne qui vous appelle — qu'elle laisse un message ou non. Cela vous permet de faire le suivi sur un client potentiel dont vous auriez pu perdre la trace autrement. Chaque appel que vous recevrez sera enregistré.



Restez au fait de vos formulaires Web et de contact

Est-ce vous qui gérez vos courriels, ou vos courriels qui gèrent votre vie? Rien de tel qu'une pile de courriels négligés pour venir vous hanter là où ça fait mal — dans vos résultats financiers. Les formulaires de contact sans réponse sont autant de clients perdus. Acheminez-nous directement vos formulaires de contact Web et vos courriels clients. Nous répondrons 24/7.

Transparence totale

Nous instaurons la confiance par la transparence. Votre portail Web vous donne accès à tous les aspects de votre compte. Une fois connecté, vous pouvez examiner vos messages, les enregistrements de vos appels, le nombre d'appels que vous avez reçus, le temps de réponse moyen et votre historique de facturation. En écoutant vos appels, vous aurez l'occasion d'améliorer encore davantage notre façon de les gérer.

Agents heureux = Clients heureux

i24 croit fermement qu'il faut rendre le travail de nos agents de première ligne aussi agréable que possible. Cela génère une culture d'entreprise qui reflète un taux élevé de satisfaction au travail et le plus faible taux de roulement des agents de notre secteur. Ainsi, vos clients ont droit à un service à la clientèle primé, uniforme et continu.

Un appel à la fois

i24 a pour politique de traiter un appel à la fois et de ne jamais mettre vos clients en attente pour répondre aux appels d'un autre client. Cette mesure est au cœur de notre réussite. Puisque vos appels sont traités sans interruption, nos agents peuvent accorder toute leur attention à vos clients.

Démonstration en ligne de votre compte

Avant de prendre votre premier appel, nous vous soumettons une démonstration en ligne de votre compte. Cela nous permet de faire les ajustements nécessaires avant l'entrée en service de votre compte. Nous réalisons aussi une vidéo de formation unique pour les agents qui vous sont assignés, afin d'assurer une gestion des appels cohérente.

Agents internes et à distance exclusivement canadiens

i24 engage des agents internes et à distance pour maintenir des effectifs optimaux. Lorsque votre volume d'appels augmente, nos agents à distance peuvent se connecter rapidement et voir à ce que vos appels soient traités promptement. Tous les appels sont traités au Canada, par des agents canadiens qui sont soumis aux mêmes processus rigoureux de formation et d'assurance qualité.

Portail d'accès en ligne aux relèves

Vous avez besoin de faire des modifications imprévues à votre personnel ou horaire de garde? Notre service d'accès en ligne aux relèves vous permet de faire des changements spontanés ou prévus d'avance, à tout moment du jour ou de la nuit. Inutile de nous appeler : vous n'avez qu'à vous y connecter avec votre mot de passe et votre code d'utilisateur sécurisés.



A grayscale photograph of a hand holding a smartphone is on the left side of the image. To the right of the hand, there is a vertical list of industries, each in an orange rounded rectangle. The background is a light, textured surface.

Plomberie—Électricité—CVCA

Gestion immobilière

Services après sinistre

Soins des aînés

Hautes technologies

Ressources énergie

Services financiers

Gouvernement

Services juridiques

Assurances

OSBL

Soins personnels

Immobiliers / Résidentiels

Et bien plus encore...

Certaines des industries qui
bénéficient des solutions de
gestion d'appels d'i24.



Prix d'excellence CAM-X

22 années consécutives



Prix d'excellence ATSI

11 années consécutives



 FULLER LANDAU

Prix d'entrepreneuriat familial Fuller Landau

Qualité des liens d'affaires, participation
multigénérationnelle et contribution à la
communauté en général.



SOLUTIONS
DE GESTION
D'APPELS

Cliquez pour visionner le vidéo

