

Entrée en service

L'équipe d'i24 vous guide à travers les étapes de la mise en service

#1 DÉCOUVERTE

Ensemble, nous explorerons vos besoins et une fois que je serai sûr d'avoir bien compris vos objectifs, je vous enverrai une proposition de service en quelques minutes.



#3 SCRIPT

J'utiliserai vos instructions de traitement des appels et je rédigerai votre scénario personnalisé d'appel que nos agents utiliseront lorsqu'ils répondront à vos appelants.



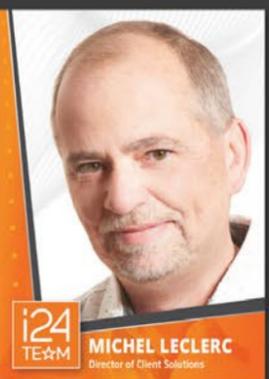
#5 DÉMONSTRATION

Je planifierai une démonstration en ligne et en direct de votre scénario afin de nous assurer que nous avons correctement rendu toutes les procédures de traitement



#7 GESTION

Je suis là pour vous aider à répondre à toutes vos questions ou préoccupations et pour assurer votre satisfaction dès le premier jour.



2 CONTRAT



You

Félicitations! Le processus d'intégration est maintenant déclenché et notre équipe passera à l'action.

#4 FORMATION

Je vais créer une vidéo de formation que nous utiliserons pour nous assurer que tous les agents ont le même niveau de connaissances sur vos exigences de traitement des appels.



#6 MISE EN SERVICE

Je vais ensuite activer votre scénario et vous envoyer les ressources dont vous aurez besoin pour utiliser votre service efficacement.



L'impartition de votre service de réponse téléphonique vous tracasse-t-elle?

Nous veillons à ce que la création de votre compte chez i24 Solutions de gestion d'appels soit aussi simple que possible. Que ce soit votre tout premier service de gestion d'appels ou que vous en ayez déjà essayé d'autres, notre processus de mise en service est transparent et conçu pour être convivial.

Voici à quoi vous attendre après avoir engagé i24 pour gérer vos appels clients.

1- Votre appel nous donne l'occasion de répondre à vos questions. Lorsque vous les avez toutes posées, c'est à notre tour de vous en poser pour déterminer vos besoins. À partir de cette liste de besoins, nous vous soumettrons une proposition qui comprendra les services que nous vous suggérons et leurs coûts.

2 – Une fois que vous recevez notre proposition, examinez-la et faites-nous part de vos questions ou de votre décision de passer à l'étape suivante. Si nous allons de l'avant, une entrevue nous permettra ensuite d'obtenir vos directives détaillées. Vous devrez nous dire comment vous voulez que l'on réponde à vos appels. Nous voudrions aussi savoir à qui envoyer les messages, les horaires et d'autres informations pertinentes.

3 – Nous transmettrons ensuite vos directives à nos programmeurs. Nos « magiciens des scripts » créeront le protocole dont se serviront les agents pour répondre à vos appels. Ce protocole contient les directives à l'écran pour répondre à vos appels.

4 – Nous réaliserons ensuite une vidéo de formation personnalisée pour les agents. Cela permettra à ceux-ci de refléter l'image de votre entreprise, du point de vue du ton et de l'expertise. Le sérieux que nous mettons à protéger votre image est la raison pour laquelle i24 a récemment remporté son 26e Prix d'excellence consécutif.

5 – La prochaine étape consiste à vous présenter une démonstration vidéo en direct. Nous vous montrerons, étape par étape, comment fonctionnera votre compte, et nous répondrons à toutes vos questions. De plus, nous passerons en revue votre protocole et apporterons toutes les modifications nécessaires avant l'entrée en service.

6 – Une fois la démonstration vidéo complétée, nous faisons les changements nécessaires, puis nous vous envoyons une feuille de renseignements importants. Ce document pdf contiendra vos instructions et mots de passe.

7 – Votre compte est maintenant en service – mais nous n'avons pas terminé. Lorsque vous engagez i24 Solutions de gestion d'appels, c'est pour le long terme. Le changement fait partie de notre métier. Nous vous aidons constamment à tenir votre compte le plus à jour possible.

Pour être à la page, nous communiquerons avec vous périodiquement pour voir si vous êtes satisfait(e) et répondre à vos questions. Nous profiterons également de l'occasion pour vous informer des nouveaux services et technologies que nous offrons.

Notre objectif chez i24 Solutions de gestion d'appels, c'est de faire partie intégrante de votre réussite – un appel à la fois.

Pour ce faire, nous nous engageons à offrir service, respect et transparence.