i24™ IMAGE.COM | SOLUTIONS DE GESTION D'APPELS

Mise à jour : Nov 2026

# GLOSSAIRE DE TERMES.

i24image.com
**Documents et guides**

# INTRODUCTION

Ce glossaire a été conçu pour aider les clients, les partenaires et les professionnels du secteur à mieux comprendre la terminologie couramment utilisée dans les domaines de la gestion des appels, du service à la clientèle et des centres de contact.

Que vous souhaitiez en savoir plus sur les services de réponse téléphonique, la gestion des débordements d'appels, la collecte de coordonnées de clients potentiels, le service à la clientèle bilingue ou les stratégies d'expérience client, ce document constitue un guide de référence pratique.

Notre objectif est de rendre les concepts de l'industrie plus accessibles afin de vous aider à prendre des décisions éclairées et à tirer le meilleur parti de votre stratégie de communication avec la clientèle.

# GLOSSAIRE DE TERMES

**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 chef d'équipe.

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

**CHEF D'ÉQUIPE :** Le chef d'équipe est le relais entre les agents, les clients et les opérations. Il soutient l'équipe, fait du coaching et prend en charge les situations ou questions qui dépassent le cadre normal des agents. Il supervise les agents, assure le soutien opérationnel et gère les demandes clients escaladées, incluant les horaires de garde (O/C), changements de garde et appels hors heures.

**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.

**CONFIRMATION PAR TEXTE (SMS)** : Réfère à l'action de vérifier qu'un SMS (texto) a bien été reçu. Le destinataire doit entrer un code d'un à quatre 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.

**GESTION DE BASE DE DONNÉES :** Réfère à l'utilisation des données contenues dans votre scénario d'appels (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 votre scénario en fonction du dernier appel que nous avons reçu de leur 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 Confirmation SMS, de textos, de courriel, etc. Chaque appel possède son historique de message.

**HORAIRE DE GARDE (O/C) :** Réfère au calendrier des personnes qui sont de garde pour recevoir des messages à tout moment. Votre scénario 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 chef d'équipe les consultent au besoin pour servir vos clients.

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

**NUMÉRO DE CLIENT :** Réfère à votre numéro de facturation. Ce code est un numéro de 6 chiffres qui apparaît sur votre facture.

**NUMÉRO DE TRANSFERT (DID) :** Réfère au numéro de téléphone unique de 10 chiffres que nous vous fournissons pour que vous puissiez nous transférer automatiquement vos appels.

**PORTAIL CLIENT :** 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 Info pages (voir définition ci-dessus). Vous pouvez aussi accéder à vos calendriers de gardes. L'information accessible dans le portail client contient les 60 derniers jours d'activité.

**PROTOCOLE** : Désigne la façon dont nous structurons et appliquons vos informations, instructions, procédures et normes de communication afin d'assurer une gestion de vos appels qui soit exacte, cohérente et professionnelle.

**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 qui concerne un appel/message particulier, adressez-vous toujours au chef d'équipe.

**SCÉNARIO :** Réfère à une série automatisée de directives que suivent nos agents dans un ordre spécifique. Le scénario les guide à travers chaque question ou réponse jusqu'à ce que toute l'information nécessaire soit obtenue du client ou fournie à celui-ci. Une fois l'appel terminé, il est envoyé automatiquement pour la répartition selon le protocole établit.

**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.