# Qu’est-ce qu’un modèle de service partagé?

Lorsque vous confiez la gestion de vos appels à i24 Solutions de gestion d’appels, vous avez recours à un « Modèle de service partagé » et vous êtes en bonne compagnie.

Des centaines de nos clients profitent de l’excellent service à la clientèle que leur procure un modèle de service partagé, l’option que choisissent en fait 90 % des entreprises.

Si vous n’êtes pas certain de ce qu’est un service partagé, pensez à un service de courrier. Au lieu d’acheter votre propre camion de livraison et d’engager un chauffeur attitré, vous engagez un service de messagerie. Puisque ce service n’expédie pas seulement vos colis, le temps d’expédition du vôtre dépendra du nombre et du niveau de priorité des autres colis à livrer. Pour avoir un temps de livraison garanti ou plus rapide, il vous faudra payer davantage.

**Le modèle de service partagé est le plus populaire pour les raisons suivantes:**

- Il offre toutes les caractéristiques de base d’un service de gestion d’appels, à savoir :
  - Soutient vos clients durant toute la journée, les heures de fermeture et les jours fériés.
  - Répond aux appels que vous n’êtes pas en mesure de prendre.
  - Réduit considérablement vos frais.
- Il répond aux besoins de la plupart des entreprises lorsque le niveau de connaissance du produit est général.
- Le coût d’un service partagé est nettement moindre que celui d’une équipe dédiée disponible 24 h sur 24, 7 jours sur 7, à l’interne ou un service dédié.

**Ce que vous pouvez attendre d'un modèle de service partagé :**

- Faible coût mensuel – en partageant les ressources du service de gestion d'appels, vous réduisez vos frais mensuels. Vous ne payez que ce que vous utilisez.
- Un protocole personnalisé qui oriente les agents du service lorsqu'ils répondent et trient les demandes générales des clients.
- Des compétences de base des agents – les agents peuvent traiter, répondre et acheminer les demandes générales.
- Les représentants au service à la clientèle sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.
- Des appels d'une durée de cinq minutes ou moins.
- Une mise en service simplifiée de votre compte.
- La transmission urgente des messages au besoin.
- L'accès en ligne aux enregistrements des appels, horaires de garde, statistiques sur le compte et détails d'utilisation.
- Un assistant fiable, amical et professionnel qui ne prend jamais de pause repas ni de jours de congé, de maladie ou de vacances.
- Un standard de réponse d'appels de 70/30 %. Ainsi, 70 % des appels téléphoniques sont traités directement par nos agents. Durant les périodes de pointe, 30 % des appels sont d'abord accueillis par un message automatique personnalisé (au nom de votre entreprise), puis traités par un agent dans un délai moyen de 30 secondes.

Pour en savoir plus sur les modèles de service partagé et dédié, consultez notre article de blogue : Qu'est-ce qu'un modèle de gestion d'appels partagée et comment crée-t-il de la valeur pour votre entreprise.