

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements – série no 2
en date du 11 novembre 1999

Demandeur : FACEF et ARC

Question 11 Référence : SCGM-3, document 1, p. 3

«L'amélioration de la prestation de service au niveau du service à la clientèle, par la mise en place d'équipements permettant la convergence des équipements téléphoniques et informatiques.»

Expliquer en quoi la mise en place des équipements mentionnés en préambule permettra d'améliorer la qualité des services et les délais d'attente. Précisez en quoi consistent les améliorations projetées.

Réponse

Globalement la mise en place de nouveaux équipements au Service à la clientèle permettra un accès plus facile à nos services (meilleure utilisation d'un système de réponse vocale interactive) et une répartition des appels reçus basée sur la compétence des agents. Ces fonctionnalités résultent de la convergence initiée entre les outils téléphoniques et informatiques. Ce nouvel environnement nous permettra d'offrir à notre clientèle une plus grande rapidité de réponse téléphonique et une meilleure qualité de service.