

FICHE CLIENT

Client : ATELKA

Projet : Implantation du logiciel AheevaCCS et AheevaINTRADAY

Type de campagne : Assistance à la clientèle, campagnes de télémarketing

Secteurs : pour tous les secteurs



HISTORIQUE CLIENT

· Fondée en 2003, Atelka est une entreprise canadienne offrant une gamme complète de services d'impartition des processus administratifs (BPO) aux entreprises.

· Leader canadien, Atelka est un des plus grand centre de contact-client et emploi plus de 2000 personnes.

· Les opérations sont réparties dans six sites au Québec, Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard.

Objectifs

· Améliorer et faciliter l'acheminement des appels entrants et sortants

· Permettre une segmentation de la clientèle ou une segmentation des agents selon leurs compétences particulières

· Gérer et optimiser les listes d'appels sortants

défis

· Trouver une solution qui devait impérativement permettre à Atelka d'être flexible et adaptable face aux besoins de différentes entreprises dans une multitude de sphères d'activités avec des besoins en constante évolution.

· En pleine croissance, Atelka souhaitait avoir une solution abordable.

Interventions effectuées

· Implantation de AheevaCCS (Numérotation prédictive, Réception d'appels et RVI, Outil de scripting, Management)

· Implantation de AheevaINTRADAY, WFM

Résultats obtenus (rendement, statistiques, concrets)

· Les solutions implantées par Aheeva ont favorisé le positionnement de Atelka en tant que partenaire de choix auprès de ses clients et dans leurs marchés ciblés.

· La facilité d'utilisation du système a aidé Atelka à implanter rapidement et efficacement des structures d'acheminement des appels pour une variété de clients, allant de modèles simples à des modèles très complexes comprenant plusieurs sites et groupes de compétences différents.

· Le module WFM de AheevaINTRADAY a permis à Atelka de réduire significativement ses coûts d'opérations en assurant une saine gestion des ressources tant sur le plan de l'adhérence à l'horaire que pour la présence au travail. De plus, le module d'analyse en temps réel a amélioré la performance quotidienne faisant ainsi bénéficier plusieurs clients d'Atelka.

Citation du client:

« Seule Aheeva a su nous offrir une solution complète qui était à la fois robuste, fiable et flexible. Trois éléments clés qui faisaient parti de la vision d'Atelka, et qui étaient essentiels à la réussite et à la croissance de notre entreprise. »