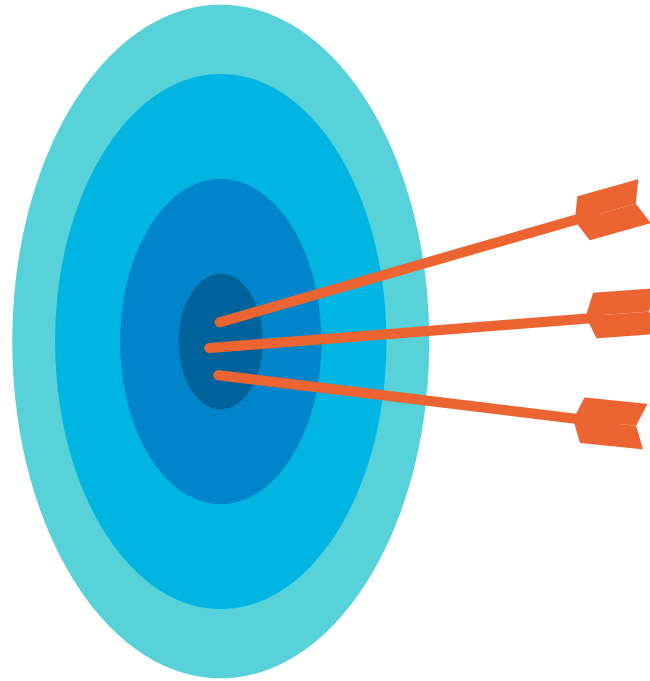


TRIPLE-T PHONE

ÉTUDE DE CAS

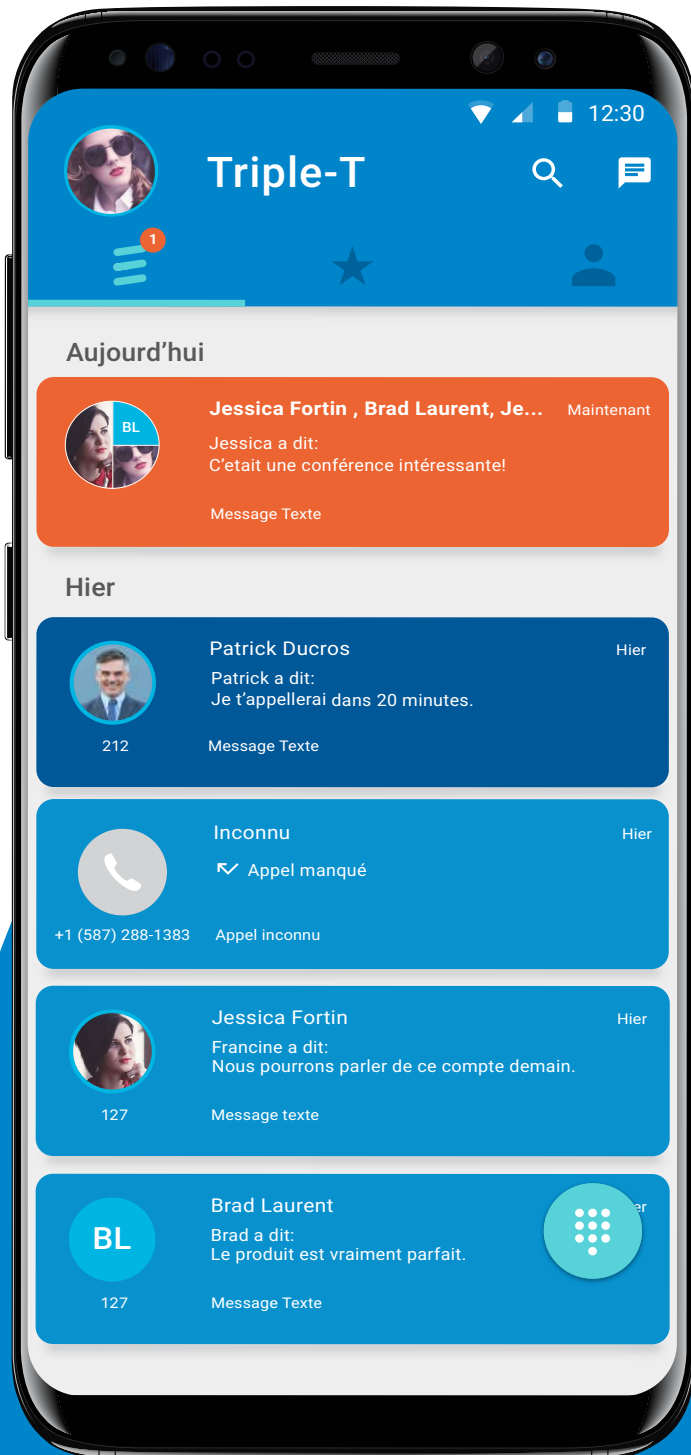


Christie's Office Plus



Grâce à Triple-T, l'entreprise Christie's peut communiquer plus rapidement avec ses équipes qui sont sur la route.

Triple-T aide Christie's et son équipe de vente en améliorant le temps de prise de décision.



Résumé :

La fonction de chronologie de Triple-T intègre les appels, la messagerie vocale transcrite et les SMS. Christie's a constaté que cette intégration crée des temps de réponse plus rapides et plus fiables entre ses équipes. Pour cette raison, les décisions clés sont prises plus rapidement sur le terrain.

- L'intégration de textos et d'appels dans la chronologie crée des réponses plus rapides. En effet, les utilisateurs sont alertés lorsque quelqu'un tente de les joindre. Et la chronologie fournit une référence visuelle rapide qui vous indique qui essaie de vous joindre dès que vous ouvrez l'application.
- Les contacts préchargés facilitent la recherche d'un membre de l'équipe
- Amélioration de la communication instantanée
- Une qualité d'appel exceptionnelle aide à faciliter les communications avec les membres de l'équipe qui sont en déplacement



«Triple-T me permet de me sentir connecté au personnel, peu importe où je suis et où ils sont. C'est le meilleur moyen et le plus simple pour rester en contact avec les membres de l'équipe, surtout lorsque nous avons besoin de réponses rapides. C'est beaucoup plus efficace que de les appeler sur leur téléphone au bureau, puis sur leur téléphone portable et enfin au numéro de leur hôtel... »

Défis :

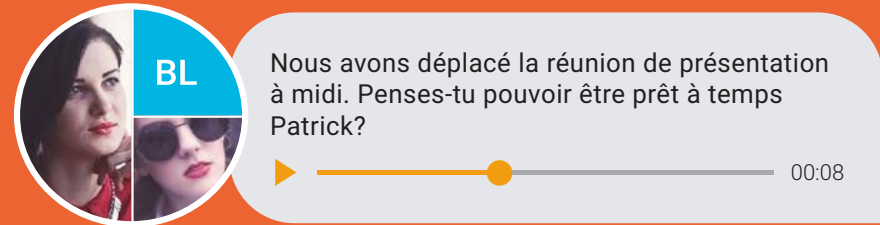
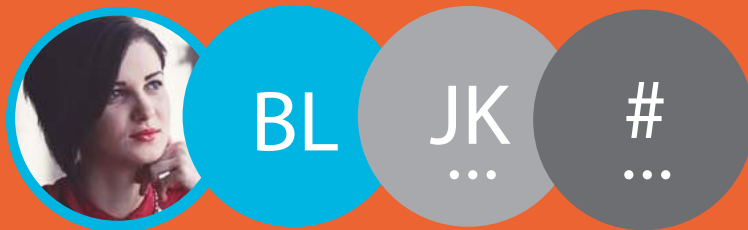
L'équipe de Christie avait du mal à se rejoindre rapidement. Les membres de l'équipe manquaient les appels sur leurs téléphones de bureau quand ils n'y étaient pas.

Les gestionnaires ne savaient pas toujours comment rejoindre les membres de l'équipe qui étaient absents du bureau. Ils ne savaient pas quand il convenait d'appeler les numéros personnels des membres de l'équipe.

Et appeler plusieurs numéros pour les mêmes membres de l'équipe faisait perdre beaucoup de temps.

Christie's a également eu du mal à coordonner ses équipes sur la route. N'ayant aucun moyen de contacter tous les membres de l'équipe en même temps, l'efficacité organisationnelle en était affectée.

Ces problèmes de communication ont entraîné des retards dans les décisions clés. Et ces défis ont également rendu difficile la coordination du travail à distance.



Comment Triple-T a aidé les bureaux de Christie's :

Les contacts préchargés de Triplet-T ont aidé les membres de l'équipe à s'appeler plus facilement. La fonctionnalité de chronologie a augmenté les taux de réponse. Cela permet de prendre des décisions plus rapidement.

Les textos de groupe ont facilité la coordination des équipes sur la route. Une seule conversation de groupe au lieu de plusieurs appels aide considérablement et sauve beaucoup de temps.

Et une meilleure qualité d'appel a aussi ses avantages :

« Rester en contact avec notre chef de projet pendant son séjour à la Barbade était facile. La qualité de voix semblait si claire, c'était comme s'il était dans la pièce voisine. »

Principaux avantages :

- Les membres de l'équipe sont plus faciles à rejoindre
- Augmente les taux de réponse et réduit les temps de décision
- Coordination plus facile des équipes sur la route
- Garde les membres de l'équipe connectés en tout temps

Christie's Office Plus est une chaîne de magasins de fournitures de bureau et d'enseignement. Fondée en 1881 à Brandon, au Manitoba, elle dessert des clients dans tout l'ouest du Canada.