

Réussite de clients



Une compagnie de Quebecor Media

“ La plupart de nos concurrents utilisent des ordinateurs portables pour gérer les bons de travail. Mais avec les téléphones intelligents BlackBerry, nous avons tout ce dont nous avons besoin : adieu paperasse, bienvenue souplesse et flexibilité pour nos techniciens sur le terrain. ”

- Fidele Toghua, directeur principal, Qualité technique

Entreprise : Vidéotron offre des services de télévision par câble, d'accès Internet, de téléphonie par câble, de téléphonie sans fil et de téléphonie logicielle à ses clients de la province de Québec (Canada).

Secteur : Télécommunications

Région : Amérique du Nord

Taille de l'entreprise : Grande – 4 000 employés

Environnement de courriel : IBM® Lotus® Domino®

Type de solution : Service, GRC et opérations de répartition

Solution de partenaire BlackBerry : Automatisation des effectifs sur le terrain, de Soluteo

“ La solution BlackBerry est exceptionnelle en matière de coûts, de souplesse et de stabilité. Le téléphone intelligent BlackBerry va partout – il est idéal pour les techniciens sur le terrain qui se déplacent beaucoup. ”

- Marc Montambault, directeur principal,
Technologie de l'information



Défis d'entreprise

Passer d'un système de répartition des bons de travail papier destiné aux techniciens sur le terrain à un système sans fil qui automatise toutes les étapes administratives de la gestion d'un appel de service.

Solution

Vidéotron a choisi de mettre à profit sa solution BlackBerry® avec une application d'automatisation des effectifs sur le terrain, de Soluteo. Environ 1 200 techniciens sur le terrain ont reçu des téléphones intelligents BlackBerry contenant l'application destinée aux effectifs sur le terrain, de Soluteo, qui simplifie la répartition et la gestion des bons de travail.

Résultats

- Économies prévues de 1,6 million de dollars en trois ans
- Réduction des activités du répartiteur
- Amélioration de la compétitivité
- Techniciens plus efficaces, et donc plus heureux
- Amélioration de l'expérience client

