

## Les avantages du système téléphonique automatisé du Centre de service à la clientèle

En septembre 2014, le Centre de service à la clientèle (CSC) de la Financière Sun Life a apporté de nombreuses améliorations au système téléphonique automatisé, permettant aux participants de s'identifier au moyen des renseignements sur leur régime.

Dans le cadre de notre engagement à vous aider à faire passer vos employés en premier, nous menons régulièrement des sondages «La voix du client» auprès des participants des régimes afin de découvrir comment nous pouvons améliorer leur expérience auprès de la Financière Sun Life. Dans le cadre de ces sondages, des répondants ont dit qu'ils ont dû répondre à de nombreuses questions de sécurité et que leur appel a été transféré plusieurs fois.

Saviez-vous qu'ensemble nous pouvons contribuer à réduire la fréquence de cette situation très frustrante pour vos participants?

Le menu du système téléphonique automatisé a été changé afin de permettre aux participants d'entrer leurs numéros de contrat et de participant, pour une identification plus rapide et plus précise. Grâce à ce changement, les participants parlent d'entrée de jeu avec un représentant du Centre de service à la clientèle (RCSC) qui a les compétences appropriées pour répondre à leurs questions.

Trente pour cent des personnes qui nous appellent entrent maintenant les renseignements sur leur régime dans le système téléphonique automatisé au début de l'appel, ce qui nous permet d'offrir un service plus rapide et plus efficace. Ce sont de très bons résultats, mais nous pouvons faire beaucoup mieux! Le CSC reçoit encore plusieurs appels par jour devant être transférés, soit des appels qui pourraient être acheminés au bon RCSC dès le premier contact si les participants connaissaient les renseignements sur leur régime. Les participants nous ont dit qu'ils n'aiment pas que leur appel soit transféré à plusieurs reprises; par conséquent, nous devons les aider efficacement à joindre le bon RCSC.

Nous avons fait de l'amélioration de l'efficacité de notre CSC une priorité. Voici ce que vous pouvez faire pour nous aider à nous améliorer davantage :

- Présentez aux employés les avantages d'avoir la carte-couverture à portée de main et d'entrer le plus de renseignements possible sur le régime dans le système téléphonique automatisé lorsqu'ils communiquent avec nous.
- Si vous avez obtenu un numéro sans frais exclusif au moment de la mise en place de votre régime, encouragez vos employés à l'utiliser pour communiquer avec la Financière Sun Life.

Lorsque les participants fournissent leurs numéros de contrat et de participant, ils sont rapidement et correctement identifiés par le système, leurs renseignements personnels sont mieux protégés et ils parlent immédiatement à un représentant qui peut répondre à leurs questions, ce qui évite que l'appel soit transféré plus de fois que nécessaire.

Ensemble, nous pouvons continuer d'améliorer l'expérience de vos participants.

## Des questions?

Veillez communiquer avec votre représentant aux Garanties collectives de la Financière Sun Life.