

Service Appuyer-pour-Parler : étude de cas concernant l'entreprise Classic Towing & Storage

Le service Appuyer-pour-Parler de Bell permet aux répartiteurs de joindre instantanément leurs conducteurs, où qu'ils soient, sur le réseau LTE le plus vaste au pays!



Classic Towing & Storage, qui a son siège social à Toronto, offre depuis plus de 20 ans des services d'assistance routière de qualité supérieure partout en Ontario. Pour tout besoin d'assistance – crevaillon, batterie à plat ou remorquage après accident – Classic Towing a la réputation de fournir un service rapide, fiable et courtois qui réduit au minimum les temps d'arrêt et évite des frustrations à ses clients.

Dotée d'un parc de plus de 150 remorqueuses de poids léger, moyen et lourd, Classic Towing est bien équipée pour répondre à des besoins très variés de remorquage et de transport. Avec dix points de service à travers l'Ontario et huit répartiteurs professionnels basés au siège social de Toronto, Classic Towing a toutes les ressources pour dépêcher le camion qui convient au bon endroit.

Le besoin

Classic Towing est fière de la rapidité avec laquelle elle localise et envoie sur place la ressource requise en réponse à un appel. Toutefois, les postes radio embarqués qu'elle utilisait auparavant n'offraient pas la portée requise pour joindre en tout temps les conducteurs à la grandeur de la province, et les conducteurs ne pouvaient pas emporter ces radios lorsqu'ils sortaient de leur véhicule, de sorte que les répartiteurs ne pouvaient plus les joindre.

De plus, les conducteurs se disaient distraits par le flux continu d'instructions vocales, souvent destinées à d'autres qu'eux, et trouvaient difficile de se concentrer sur les messages qui s'adressaient réellement à eux.

La solution

Classic Towing a choisi le service Appuyer-pour-Parler de Bell pour offrir à ses conducteurs et répartiteurs une solution de communication instantanée sécurisée et fiable pour la transmission d'informations urgentes. En plus d'éliminer le bavardage inutile, la solution Appuyer-pour-Parler de Bell permet aux répartiteurs de déterminer avec qui les conducteurs peuvent communiquer. Ils peuvent aussi rester en contact avec les conducteurs lorsqu'ils s'éloignent de leur véhicule.

Comme la solution Appuyer-pour-Parler de Bell fonctionne sur le réseau LTE le plus vaste au pays¹, les répartiteurs peuvent joindre instantanément les conducteurs à peu près n'importe où. En outre, l'application Console de répartition Appuyer-pour-Parler intègre de façon transparente le réseau Appuyer-pour-Parler large bande, le balayage des groupes d'appel, l'enregistrement des appels et les données de géolocalisation dont les répartiteurs ont besoin pour surveiller et diriger les activités des conducteurs sur le terrain.

La satisfaction des clients est au premier rang des priorités de Classic Towing et, grâce à la solution Appuyer-pour-Parler de Bell, l'entreprise a encore raccourci ses délais de réponse tout en continuant d'offrir un service hors pair.

Pour découvrir comment la solution Appuyer-pour-Parler de Bell peut améliorer l'efficacité des communications entre vos équipes, **communiquez avec un spécialiste des services d'affaires.**



⁽¹⁾ Basé sur l'étendue de la couverture du réseau partagé LTE accessible aux clients de Bell comparativement au réseau LTE de Rogers. Visitez bell.ca/reseauLTE.