

## Étude de cas

# ComputerTalk | Fondation de l'hôpital pour enfants de la Colombie Britannique

Le centre de contact ice a permis une exploitation à distance et a réduit le volume de travail pour la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB



80 Agents



À but non lucratif, secteur des soins de santé



Centre de contact ice avec Voix

## La Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB

L'Hôpital pour enfants de la CB, le seul hôpital en Colombie Britannique dédié exclusivement aux soins aux enfants, procure des soins pédiatriques spécialisés à plus de 96,000 enfants annuellement. Depuis 1982, la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB a inspiré des gens à se joindre à sa quête et à relever la barre en matière de soins aux enfants. Sa mission est de "transformer les soins de santé aux enfants par l'excellence en philanthropie." La fondation finance de nouveaux programmes, de l'équipement et de la recherche.

## Défis de l'émission RISE for BC's Kids

Durant près de 35 ans, la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB a organisé une émission (auparavant Miracle Weekend) appelée RISE for BC's Kids. L'émission présente des histoires inspirantes de patients, de familles, d'experts en soins de santé et de partisans dans le but d'encourager les donateurs à appeler et à soutenir les besoins essentiels de l'hôpital. Ceux-ci incluent de la recherche innovatrice, de l'équipement et des avancées en soins cliniques.

Afin de recevoir les appels de donateurs durant l'événement, la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB s'est traditionnellement appuyée sur des partenariats avec des centres d'appel existants qui exigeaient que tout le personnel et les bénévoles soient situés dans un même endroit physique. Ce système demandait une coordination logistique substantielle, incluant l'organisation d'espaces de travail pour s'adapter aux besoins d'affaires d'un centre d'appel existant, la gestion de coûts associés à la couverture des dépenses pour le personnel et les bénévoles sur les lieux, et plus.

En 2020, la pandémie de COVID-19 a entraîné des défis additionnels. La Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB ne pouvait plus exploiter l'émission en regroupant son personnel et les bénévoles dans un même lieu. Afin d'assurer la sécurité et la santé de tous, la fondation devait trouver une solution alternative qui leur permettrait de fonctionner à distance. Ils ont considéré la possibilité de déplacer l'organisation technique à l'interne mais l'ampleur du travail et sa nature non vérifiée ont fait en sorte que cette option n'était pas souhaitable.



## Une solution à distance et fiable

Lors du choix d'une solution, deux facteurs primaient pour la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB. Tout d'abord, ils avaient besoin d'une solution qui leur permette de créer la même configuration de centre de contact qu'ils utilisaient généralement, mais dans le contexte sécuritaire du domicile des employés et des bénévoles. En second lieu, ils recherchaient une solution testée, sur laquelle ils pouvaient compter.

Heureusement, un partenaire mutuel a présenté à la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB le Centre de contact ice et sa capacité de fonctionner à distance. Selon Matthew Wright, Directeur adjoint aux événements à la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB, "lorsque [notre partenaire] a évoqué leur partenariat avec ComputerTalk et les capacités de leur système, nous savions qu'il serait la solution parfaite pour nous." La Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB a apprécié le fait que ice était une solution éprouvée et qu'ils pouvaient se fier sur les experts de ComputerTalk pour les guider durant le processus de planification et de configuration. M. Wright a noté que "l'accessibilité du système à partir du domicile sans téléchargement de programmes ou d'équipement spécial en a fait une solution largement adorable." En plus de garder les utilisateurs en sécurité de la COVID-19, l'exploitation à distance du Centre de contact ice a réglé les problèmes de coordination logistique pré-pandémie.

"L'accessibilité du système [le Centre de contact ice] à partir de la maison sans téléchargement de programmes ou d'équipement spécial en a fait une solution largement adorable."

— Matthew Wright, Directeur adjoint aux événements à la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB

Pour ces motifs, la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB a choisi le Centre de contact ice, qui a permis leur tout premier centre d'appel à distance pour leur émission. Le personnel et les bénévoles pouvaient communiquer avec les donateurs et entendre directement leurs histoires concernant les motifs de leur soutien à la fondation. Les employés ont dit que cette expérience était vraiment spéciale pour eux et ils étaient heureux que le Centre de contact ice ait contribué à la rendre possible.

## Succès maintenu

Après avoir utilisé le Centre de contact ice avec succès pour leur téléthon de 2020, la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB a décidé d'utiliser ice de nouveau. M. Wright a parlé du succès exceptionnel de l'événement des années suivantes: "Les systèmes téléphoniques étaient parfaitement configurés, tout l'acheminement était en place, nous nous sommes tout simplement assis et avons répondu aux appels qui sont entrés." 80 employés et bénévoles ont répondu aux appels dans la sécurité et le confort de leurs domiciles durant l'événement, ils ont reçu plus de 300 appels durant la première heure et plus de 600 dons en tout. Les appelants ont partagé plusieurs histoires inspirantes, incluant une personne de 85 ans, qui n'était pas viable à la naissance et une mère qui appelait pour le compte de sa fille de 8 ans qui désirait faire don de 100\$ de son cadeau d'anniversaire à la cause. ComputerTalk est fier d'avoir contribué à faire communiquer ces gens et d'autres appelants avec les employés et les bénévoles de la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB.



## Expériences améliorées avec ice

En plus de permettre un centre de contact à distance pour garder les gens en sécurité et en santé durant une pandémie, ice a procuré à la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB des avantages supplémentaires en regard de leur ancien système. Selon M. Wright, "[Le Centre de contact ice] nous a permis de pivoter durant la COVID-19 et de nous assurer de toujours fournir aux donateurs à travers la province [une possibilité] de soutenir l'Hôpital pour enfants de la CB. Au-delà de ça, nous avons découvert une nouvelle manière de faire des affaires qui a augmenté la satisfaction des employés et des bénévoles tout en réduisant le volume de travail et la manière dont les choses sont organisées pour nos équipes internes. Ceci est un excellent exemple de comment la technologie peut améliorer nos expériences."

Pour découvrir comment le Centre de contact ice peut améliorer vos expériences, demandez une démonstration à [computer-talk.com/demo](https://computer-talk.com/demo).

"[Le Centre de contact ice] nous a permis de pivoter durant la COVID-19 et de nous assurer de toujours fournir aux donateurs à travers la province [une possibilité] de soutenir l'Hôpital pour enfants de la CB."

— Matthew Wright, Directeur adjoint aux événements à la Fondation de l'hôpital pour enfants de la CB

Demandez une démonstration  
dès aujourd'hui  
[computer-talk.com/request-demo](https://computer-talk.com/request-demo)



ComputerTalk a développé le Centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaires, l'IA et les analytiques pour tous les canaux de communication, il aide les organisations à procurer des expériences client exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une interface unique. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise pour des organisations à travers le monde.

Pour de plus amples renseignements, visitez-nous à [computer-talk.com](https://computer-talk.com)