



Foire aux questions (FAQ)

mai 2024

Améliorations du service : système téléphonique du Centre de service à la clientèle

1. Qu'est-ce qu'Amazon Connect?

Amazon Connect est un système téléphonique infonuagique sécuritaire fourni par Amazon Web Services (AWS). Cette plateforme est munie de capacités de communication multicanal et de protocoles de sécurité intégrés. Nous l'utilisons pour diriger vos appels vers la bonne équipe du premier coup.

2. Pourquoi passons-nous à cette nouvelle plateforme téléphonique?

Cette nouvelle plateforme permettra aux participants d'obtenir plus facilement l'aide dont ils ont besoin. Leurs appels seront aussi dirigés vers la bonne équipe plus rapidement et plus efficacement.

De plus, Amazon Connect offre un niveau de sécurité plus élevé grâce à des fonctions de pointe pour le chiffrement et la protection des données.

3. Quelle est la date d'entrée en vigueur de ce changement?

Afin d'assurer une transition en douceur pour tous les participants et les Clients, le lancement de la nouvelle plateforme téléphonique sera progressif. Le déploiement des nouvelles fonctions au Centre de service à la clientèle (CSC) des Garanties collectives commencera au troisième trimestre de 2024.

4. Quels sont les changements?

Grâce aux nouvelles fonctionnalités de ce système, les participants obtiendront plus facilement, plus rapidement et plus efficacement l'aide dont ils ont besoin.

- **Expérience simplifiée :**
 - nous avons ajouté des menus en langage clair pour aider les participants à indiquer la raison de leur appel;
 - nous acheminerons ensuite les appels vers le représentant du CSC possédant les compétences requises pour aider le participant. Nous réduirons ainsi le nombre de transferts nécessaire et la frustration des participants;
 - les participants entendront une nouvelle voix sur le système.
- **Commodité accrue :**
 - si les participants doivent attendre, nous avons ajouté un message pour les informer de la durée de l'attente;
 - une nouvelle fonction de rappel permet aux participants de nous demander de les rappeler pour leur éviter d'attendre.

Lors de déploiements futurs, nous ajouterons également l'identification par la voix. Offrir aux participants une autre façon de confirmer leur identité rehaussera leur expérience.

5. Comment la fonction de rappel marche-t-elle?

Si les participants restent en attente pendant plus de trois minutes, ils pourront nous demander de les rappeler.



Foire aux questions (FAQ)

6. Que se passe-t-il si les participants ne répondent pas lorsqu'on les rappelle?

Si les participants ont l'afficheur sur leur téléphone, celui-ci indiquera la Sun Life comme appelant. S'ils ne répondent pas la première fois, nous essaierons de les joindre deux autres fois. Si nous ne parvenons pas à les joindre après trois tentatives, nous leur laisserons un message vocal.

7. Ces changements réduiront-ils les temps d'attente?

Grâce à ces changements, nous espérons effectivement diriger les participants plus rapidement et plus facilement vers la bonne personne.

De plus, nous ajouterons plus tard des options en libre-service pour les questions plus simples. Les représentants du CSC pourront donc répondre plus rapidement aux questions complexes.

8. Les appels des participants seront-ils dirigés vers les mêmes équipes du CSC qu'à l'heure actuelle?

L'équipe du CSC qui soutient vos participants ne change pas. Grâce aux nouveaux menus, les appels des participants seront simplement dirigés vers le représentant du CSC le mieux à même de répondre à leurs questions.

9. Des changements sont-ils apportés aux files d'attente Or?

Les files d'attente Or continueront d'être protégées et de bénéficier d'un traitement prioritaire. La nouvelle plateforme téléphonique contribuera à améliorer le service.

Questions concernant le fournisseur

10. Amazon Web Services (AWS) est-il un nouveau fournisseur?

Non. AWS est le fournisseur d'infonuagique privilégié de la Sun Life. Amazon Connect est un service fourni par AWS que la Sun Life utilise pour offrir certains services du CSC aux participants.

11. Quelles vérifications préalables la Sun Life a-t-elle effectuées à l'égard d'Amazon Connect?

La Sun Life est responsable des services et fonctions impartis à un tiers, ainsi que des risques connexes, même si les services sont impartis. Elle tient à jour des cadres de gestion s'appuyant sur une expertise interne pour superviser et gérer l'activité impartie et la relation avec le tiers. Nous nous alignons sur la Ligne directrice B-10 du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), intitulée « Impartition d'activités, de fonctions et de méthodes commerciales ».

Des contrats et des ententes sur les niveaux de service sont en place pour régir les services impartis. L'équipe de la sécurité informatique évalue les risques pour s'assurer que les contrôles de sécurité établis par les tiers fournisseurs suffisent à protéger les données de la Sun Life. Les fournisseurs essentiels sont évalués chaque année. De plus, l'équipe de la sécurité informatique consulte les équipes de l'approvisionnement et des affaires juridiques pour veiller à ce que les contrats avec des tiers comprennent des exigences et des modalités appropriées en matière de sécurité.



Foire aux questions (FAQ)

12. Où seront stockées les données et comment seront-elles protégées?

Les données sur les Clients et les participants continueront d'être stockées dans l'environnement infonuagique privé de la Sun Life. Les données sont chiffrées au moyen d'un algorithme robuste (chiffrement AES 256-bit).

13. De quel accès aux données des participants de la Sun Life le fournisseur Amazon Web Services (AWS) dispose-t-il?

AWS n'a pas accès aux données des Clients et des participants.

14. Quelle sont les Principes directeurs en matière de risque lié à la gestion de l'information de la Sun Life?

Les Principes directeurs en matière de risque lié à la gestion de l'information de la Sun Life font état des exigences pour réduire les risques liés à la gestion des renseignements de la Sun Life. Les directives de conservation des documents d'affaires portent sur les exigences légales, réglementaires, commerciales et contractuelles de conservation des documents. Les documents, y compris les renseignements sur les Clients, peuvent être conservés après la résiliation du contrat pour satisfaire aux exigences légales, réglementaires et autres.

Des questions?

Communiquez avec votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.