

Star Choice opte pour la solution NICE Perform™ en vue d'avoir un meilleur aperçu de sa clientèle et d'accroître son taux de satisfaction

Cette solution destinée aux centres de contact client permet d'avoir davantage d'interaction avec les clients, renforçant ainsi l'avantage concurrentiel de Star Choice à offrir le meilleur divertissement télévisuel au Canada

Calgary (Alberta) - (CCNMatthews - Le 25 octobre 2006) - Star Choice Communications Inc., une filiale de Shaw Communications Inc. (Symbole : TSX - SJR.NV.B, NYSE - SJR) et l'un des principaux fournisseurs canadiens de services d'images et de sons numériques de qualité supérieure et de télédiffusion directe par satellite, annonce aujourd'hui le lancement de la suite NICE Perform™ dans ses centres d'appels de Calgary et de Montréal, la seule solution à offrir une analyse multidimensionnelle d'interactions, y compris des fonctions telles que le repérage de mots clés, la détection d'émotions, l'analyse de la parole et le suivi post-appel auprès de la clientèle.

« Nous sommes très excités de mettre en place les fonctions évoluées de cet outil robuste de contrôle de la qualité destiné aux centres de contact », a indiqué Jim Cummins, vice-président à l'exploitation nationale de Star Choice.

« Avec plus de 865 000 clients à notre actif, le service à la clientèle constitue l'essentiel de l'entreprise Star Choice. Notre partenariat avec NICE Systems nous offre la possibilité d'étudier notre clientèle selon une nouvelle perspective. Notre objectif est d'être en mesure d'avoir un accès immédiat aux commentaires de nos clients et aux interactions avec ces derniers afin d'avoir une connaissance plus approfondie de notre clientèle et de mieux comprendre leurs perceptions à l'égard de notre entreprise. Ce partenariat est essentiel pour réaliser cet objectif, mais aussi pour fidéliser nos clients existants et acquérir de nouveaux clients », a-t-il ajouté.

« Les entreprises axées sur le service à la clientèle comme Star Choice adoptent cette technologie en vue de mieux comprendre ce qui incite les clients à faire affaire avec elles et quels sont les sujets de préoccupation et questions des clients satisfaits et insatisfaits, explique Eran Gorev, président et directeur général de NICE Systems Inc. Ce genre d'aperçu que permet la solution NICE Perform offre aux entreprises la possibilité d'accroître considérablement le taux de satisfaction de leur clientèle, le rendement des agents et leur efficacité opérationnelle. »

À propos de Star Choice

Star Choice Communications Inc., une filiale de Shaw Communications Inc. (Symbole : TSX - SJR.NV.B, NYSE - SJR), est l'un des principaux fournisseurs canadiens de services de télédiffusion directe par satellite. Star Choice offre le plus vaste choix de canaux au Canada à plus de 865 000 abonnés. Les Canadiens peuvent se procurer l'équipement Star Choice dans plus de 3 000 points de vente un peu partout au pays. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements au sujet de Star Choice Communications en visitant le site starchoice.com.

À propos de NICE

NICE Systems (symbole : NASDAQ: NICE) est le principal fournisseur d'Insight from Interactions™ qui propose des solutions complètes de gestion du rendement et d'analyse des interactions, destinées aux entreprises, aux centres d'appels et aux marchés de la sécurité. L'analyse d'interactions évoluée s'applique à un contenu multimédia non structuré allant de la téléphonie à Internet en passant par les communications radio et vidéo. NICE met la puissance de l'application Insight from Interactions™ au service des centres de contact IP, des agences et des centres de contrôle ou de commandement. Ses solutions visent à changer la façon dont les



organisations prennent des décisions, leur permettant ainsi d'améliorer activement leur performance commerciale et opérationnelle et d'adresser les menaces pour la sécurité. NICE compte parmi sa clientèle plus de 24 000 clients dans 100 pays, y compris plus de 75 des sociétés du classement Fortune 100. De plus amples renseignements sont disponibles à l'adresse www.nice.com.

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec l'une des personnes-ressources suivantes :

En anglais

Jim Cummins

Vice-président à l'exploitation nationale de
Star Choice Communications Inc.

(403) 538-4382

Site Internet : www.starchoice.com

En français

Christian Tarte

Directeur principal, Exploitation

Québec et Atlantique Star Choice Communications Inc.

(514) 228-3049

