

Conduite d'Activité Digital Field Services

DIGITALE
transformation

CONTEXTE

- Projet de déploiement FTTH à grande échelle nécessitant un pilotage opérationnel dynamique et un support multicanal pour garantir le succès des interventions terrain.

PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

- Confirmation, sécurisation et planification des RDV
- Service client VIP
- Gestion des clôtures des interventions
- Support technique N1 & N2
- Dépôt de messages vocaux et génération d'appels entrants

KPIs

- 60 000 nouveaux raccordements /mois
- 1 500 à 2 800 RDV planifiés par jour
- 40 000 appels par mois pour le support technicien (N1 & N2)
- 100% des interventions clôturées et validées
- 1 000 appels entrants générés/jour

ENJEUX


- Respect des délais d'intervention
- Optimisation du taux de réussite des raccordements le jour J
- Accompagnement des techniciens en temps réel
- Satisfaction client et maîtrise de la volumétrie

APPROCHE SUR MESURE

- 1 Cellule dédiée de 30 ETP pour le pilotage et l'accompagnement technique
- 2 Outils sécurisés via VPN et carte d'accès conformes aux standards de sécurité
- 3 Collaborateurs expérimentés et adaptables aux outils de planification et support
- 4 Amplitude horaire large : du lundi au samedi, de 8h à 20h (astreinte dimanche)



 www.advancia-teleservices.com

 26, rue Socrate - ZAC Khéreddine -
Le Kram 2015 - Tunis - Tunisie