

# Conduite d'Activité Digital Field Services

## DOMAINE D'ACTIVITÉ : DÉPLOIEMENT FTTH



Conduite d'Activité  
& Support  
Techniciens.



Du lundi au samedi  
De **08h** à **20h**  
et astreinte dimanche.

## PRESTATIONS ASSURÉES:



Confirmation, Sécurisation et Planification des RDV.



Service client VIP.



Gestion des clôtures des interventions.



Support Tech N1 & N2.

## VOLUMÉTRIE:



De **35 000** à **60 000**  
nouveaux  
raccordements  
réalisés par mois.



De **1 500** à **2 800**  
RDV par jour.



Dépôt de messages  
vocaux pour inviter les  
Clients à rappeler  
(jusqu'à **1 000** appels  
entrants générés  
par jour).



**30 ETP** dédiés au  
pilotage et  
accompagnement des  
Techniciens afin de  
garantir le démarrage  
du raccordement le  
jour J.



**40 000** appels par  
mois pour assurer le  
support des  
Techniciens FTTH  
( N1 & N2).



Clôtures de **100%** des  
interventions: validation  
du bon déroulement du  
raccordement et  
confirmation de la  
prestation.

## SPÉCIFICITÉS:



**Sécurité:** Les outils et les data sont accessibles à travers des VPN et une carte d'accès respectant les normes les plus élevées de sécurité.



**Compétence:** Des collaborateurs hautement qualifiés, ayant une facilité d'adaptation aux différents outils de planification, de support et de validation de dossiers.