

Führen von Aktivitäten

Digitale Außendienstleistungen

TÄTIGKEITSBEREICH :

FTTH-EINSATZ



Leitung von Aktivitäten und Unterstützung von Technikern.



Von Montag bis Samstag Von 08 bis 20 Uhr und Bereitschaftsdienst am Sonntag.

VERSICHERTE LEISTUNGEN :



Bestätigung, Sicherung und Planung von Terminen.



VIP-Kundenservice.



Verwaltung der Abschlüsse von Interventionen.



Support Tech N1 & N2.

VOLUMETRIE :



35 000 bis 60 000 Neuanschlüsse pro Monat.



Von 1.500 bis 2.800 RDVs pro Tag.



Hinterlegung von Sprachnachrichten, um die Clients zum Rückruf aufzufordern. (bis zu 1.000 generierte eingehende Anrufe pro Tag).



30 VZÄ, die der Steuerung und Begleitung der Techniker gewidmet sind, um den Start des Anschlusses am Tag X zu gewährleisten.



40.000 Anrufe pro Monat, um die Unterstützung der FTTH-Techniker zu gewährleisten. (N1 & N2).



Abschluss von 100 % der Interventionen: Bestätigung des ordnungsgemäßen Ablaufs der Verbindung und Bestätigung der Leistung.

SPEZIFIKATIONEN :



Sicherheit: Der Zugang zu den Tools und Daten erfolgt über VPNs und eine Zugangskarte, die den höchsten Sicherheitsstandards entspricht.



Kompetenz: Hochqualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich leicht an verschiedene Tools zur Planung, Unterstützung und Validierung von Dossiers anpassen können.