

# Leitung des Geschäftsbereichs Digital Field Services

## HINTERGRUND

- Groß angelegtes FTTH-Einführungsprojekt, das eine dynamische operative Steuerung v und einen Multichannel-Support erfordert, um den Erfolg der Maßnahmen vor Ort zu gewährleisten.

## OPERATIVER UMFANG

- Bestätigung, Sicherung und Planung von Terminen
- VIP-Kundenservice
- Verwaltung des Abschlusses von Einsätzen
- Technischer Support N1 & N2
- Hinterlassen von Sprachnachrichten und Generieren von eingehenden Anrufen

## KPIs

- ◆ 60.000 neue Anschlüsse/Monat
- ◆ 1.500 bis 2.800 geplante Termine pro Tag
- ◆ 40.000 Anrufe pro Monat für den technischen Support (N1 & N2)
- ◆ 100 % der Einsätze abgeschlossen und validiert
- ◆ 1.000 eingehende Anrufe pro Tag
- ◆


## HERAUSFORDERUNGEN


- Einhaltung der Interventionsfristen
- Optimierung der Erfolgsquote der Anschlüsse am Tag X
- Begleitung der Techniker in Echtzeit
- Kundenzufriedenheit und Kontrolle des Volumens

## MASSGESCHNEIDERTER ANSATZ

- 1 Spezialisierte Abteilung mit 30 Vollzeitmitarbeitern für die Steuerung und technische Unterstützung
- 2 Sichere Tools über VPN und Zugangskarte gemäß den Sicherheitsstandards
- 3 Erfahrene Mitarbeiter, die sich an Planungs- und Support-Tools anpassen können
- 4 Lange Öffnungszeiten: Montag bis Samstag von 8 bis 20 Uhr (Sonntag Bereitschaftsdienst)



 [www.advancia-teleservices.com](http://www.advancia-teleservices.com)

 26, rue Socrate – ZAC Khéreddine – Le Kram 2015 - Tunis - Tunesien