



Externalisation **BPO** de l'administration des ventes (ADV)

Un grand acteur du diagnostic immobilier fait confiance à Advancia Téléservices pour la gestion de son ADV.

01 Le défi



Le BPO, c'est quoi ?

Business Process Outsourcing

Confier à un partenaire spécialisé la gestion d'un processus métier : relation client, back-office, front-office, administration des ventes...

L'entreprise se recentre sur son cœur de métier.



Ressources

Recruter, équiper et encadrer une équipe dédiée.



Montée en compétences

+100 marchés :
5 à 6 mois
de formation.



Turnover

Chaque départ :
recrutement et
formation à refaire.



Volumétrie

80 % des commandes
par e-mail et des
pics d'activité.

02 Le Dispositif Mis en Place

Un processus ADV maîtrisé de bout en bout, avec un contrôle à chaque étape



Commandes et facturation

- Demandes clients
- Bons de commande
- Devis
- Facturation et suivi des dossiers



Planification

- Interventions des techniciens
- Optimisation des tournées
- Gestion des imprévus



Coordination

- Clients, intervenants et services internes
- Mise à jour des dossiers



Équipe Senior / Junior



Intégration aux outils du client



Recrutement, formation et remplacement assurés

03 Les Résultats

625

Commandes saisiés par mois

2 347

Interventions planifiées par mois

8 820

Interactions par mois

321

Factures traitées par mois

04 Certifications

