

SECOURS, SECURITE & GESTION DE CRISE

Vous êtes particulièrement attentif à la pérennité de votre entreprise. Pourtant, êtes-vous certain d'avoir prévu toutes les solutions de secours en cas de sinistre ?

Sinistre informatique, vandalisme, incendie, inondation sont des risques réels. Votre entreprise peut malheureusement être confrontée à cette situation et risquer de disparaître. Ces Risques peuvent être anticipés mais ils restent toujours subis.

Le risque entraînant la perte de l'accueil téléphonique est très rarement anticipé. Et pourtant, vous pouvez protéger votre entreprise et continuer à accueillir vos clients et vos fournisseurs.

Production défectueuse, Produits avariés,... autant de situation de crises potentielles qui peuvent vous concerner. Il faut répondre aux questions de vos employés, vos clients, vos fournisseurs, des journalistes... Faire face à ces situations ne s'improvise pas. Il faut être préparé pour appliquer un plan d'action précis et ajusté. Vous ne pouvez pas rester seuls, il faut s'être organisé avant.

Les grandes entreprises ont des plans d'actions préparés pour gérer les crises. Vous aussi vous devez être prêts à faire face à une situation de crise.

Comment faire ?

Notre offre de plan de relève de standard vous permet de maintenir en toutes circonstances votre accueil téléphonique ou de réagir à une situation.

En moins d'une heure, notre personnel est opérationnel et vos procédures habituelles de travail sont toujours appliquées.

Tous les appels sont traités comme s'ils étaient reçus chez vous. Vous êtes certains d'une complète transparence pour vos clients et vos fournisseurs, avec la garantie d'un service de qualité.

Assurer la continuité de votre accueil téléphonique en cas de crise, Adexium vous aide à être prêts.

Mise en Oeuvre

Nous construisons ensemble votre solution d'accompagnement et de remplacement ...

Etude de votre existant

- Volumes d'appels traités mensuellement
- Constitution des fichiers d'informations critiques
- Modalités d'échanges
- Préparation des outils et moyens
- Stratégies de défense

Elaboration du plan de secours

- Objectifs et Solutions
- Rédaction commune des scénarios adaptés
- Création et Formation : La Malette de Gestion de Crise
- Mise en place et Essai
- Rédactionnels spécialisés, communication adaptée, arguments

Veille permanente pour être toujours efficace

- Mise à jour trimestrielle des données
- Surveillance périodique des volumes
- Redéfinition des solutions selon les situations
- Exercice réel annuel

...et nous mettons en œuvre la solution qui vous convient.



Grâce à un Plan de Secours & de Gestion de Crise, votre entreprise :

- reste active même en cas de coups durs
- sécurise ses partenaires, clients, fournisseurs,
- rassure ses salariés

- protège ses investissements et la pérennité de son activité
- analyse la situation après la crise.

" Parlons d'une même voix "

SECOURS, SECURITE & GESTION DE CRISE

Une démarche d'étude et de conseil pour définir le Plan d'Actions adapté à VOTRE situation ...

ETAPES	RESPONSABLES / OPTIONS
1. Etude de votre situation	Nous
2. Conseil et Elaboration d'un plan de Secours adapté	Nous
3. Etude de la solution et Décision	Vous
4. Mise en place des outils et moyens recommandés	Vous et Nous
5. Test et Mise en situation	Ensemble
6. Programme de mise à jours des données et des points de surveillance	Nous
7. Validation et Evolution	Vous et Nous

... pour être efficaces ensemble et travailler dans la durée

Vous hésitez ?

Voici de bonnes raisons pour décider maintenant de travailler avec Adexium:

Expertise et Souplesse d'un Spécialiste

- L'expérience de 25 années passées dans des Grands Groupes : IBM, HSBC, Wang, GE Capital, BNP Paribas,
 - Une capacité d'adaptation et d'accompagnement à votre cas particulier,
 - Des outils informatiques et des situations rencontrées pour répondre à vos besoins.
- > Vous choisissez les options qui vous conviennent le mieux.

Disponibilité et Qualité à votre service :

- Un accueil téléphonique actif pendant 62 heures par semaine et en option 24/24 et 7/7,
 - Une Certification Qualiserv et Membre de Produits en Bretagne
 - Partenaire de Adéquat sur la Bretagne
 - Adhérent du SIST, la Chambre Syndicale des Services de Télé-Secrétariat.
- > Vous êtes certain de travailler avec un partenaire fiable et crédible.

Equipes spécialisées et Compétences permanentes :

- Organisation en 2 équipes pour un accompagnement de qualité à tout instant,
 - Equipes stables avec une ancienneté moyenne de 5 ans,
 - Formation continue centrée sur le savoir Etre et l'Ecoute Active,
 - Accueil en Anglais et en Espagnol.
- > Vous travaillez avec des équipes performantes et compétentes.

Réduction de vos frais généraux et simplification administrative :

- Réduction de 20 à 40% des coûts d'un poste interne par l'externalisation,
 - Simplification car pas d'embauche, pas de formation, pas d'imprévu,
 - Pas de charges sociales, pas de taxes, pas de gestion sociale,
 - Facturation à la page ou au mot : vos frais fixes deviennent variables.
 - Pas d'engagement
- > Vous contrôlez votre budget sans mauvaises surprises.

Solutions éprouvées et Références variées

- Des clients multi secteurs : Services, Production, Commerce,....
 - Chaque situation est particulière et la solution a été mise en place.
 - Des outils informatiques spécialisés avec connexion en ligne
- > Vous bénéficiez de solutions qui s'appliquent aussi chez vous.

En externalisant votre accueil téléphonique, vous faites progresser la productivité de toutes vos équipes !

N'hésitez plus, contactez nous au 02 96 50 81 00 ou écrivez-nous à adexium@adexium.com

" Parlons d'une même voix "



Adexium, société de conseil et de services
1, Impasse des Gestadours - 22400 LAMBALLE
Tel 02.96.50.81.00 - Fax: 02.96.50.06.06
adexium@adexium.com - www.adexium.com