

Centre de Services

Gestion immobilière Nexacor inc est un chef de file dans la prestation de services immobiliers. Nous offrons une gamme complète de services allant de la recherche de sites à la conception/construction d'installations ainsi que des services intégrés de gestion de propriétés. Nous nous appliquons à améliorer la valeur des actifs, à réduire les coûts globaux de gestion des installations et à maintenir un niveau élevé de service.

Nexacor, avec sa compagnie sœur ProFac, c'est plus de 1200 professionnels en gestion de projets, transactions immobilières, gestion d'installations et de services de soutien. Nexacor est une filiale à part entière du *Groupe SNC-Lavalin Inc*, l'une des plus importantes firmes d'ingénierie et de construction au monde, ainsi qu'un important propriétaire d'infrastructures

Des professionnels à l'écoute 24/7

La philosophie de Nexacor en matière de gestion des appels repose sur l'efficacité et l'efficacité du traitement des appels et des demandes, le tout dans le but de s'assurer de la satisfaction de la clientèle et du traitement approprié des requêtes urgentes. Notre base de données JD Edwards d'entrepreneurs et de propriétés nous permet de disposer instantanément des informations nécessaires au traitement des demandes.

Nos services bilingues 24/7 nous permettant d'offrir à nos clients un service ininterrompu pour appuyer la nature critique des opérations que nous administrons pour eux. Nous pouvons de plus compter sur un Centre des Mesures d'Urgence hors site qui nous permet la poursuite des opérations dans l'éventualité où nous serions forcés d'interrompre momentanément nos opérations.

Nous traitons annuellement plus de 170,000 demandes de clients (externes), d'entrepreneurs ou de techniciens (internes), d'appels destinés à notre Centre de gestion immobilière. Ces demandes nous parviennent sous forme d'appels téléphoniques, de courriels et par le WEB.

Pour l'acheminement des appels, Nexacor utilise les Tables de Ressources Disponibles (AT) pour établir les ressources appropriées à assigner. Le AT est une table qui identifie les techniciens et entrepreneurs mandatés pour traiter un problème spécifique dans un emplacement spécifique. Les détails du bon de travail sont par la suite transmis aux ressources assignées par téléavertisseur, téléphone cellulaire, télécopieur et courriel.

Le Centre de Services de Nexacor détient l'accréditation ISO 9002 depuis mai 1999. En novembre 2003, le Centre de Services a obtenu l'accréditation ISO-9001-2000 Ce processus exige la mise en place d'un plan qualité, de procédures, ainsi que la documentation des méthodes de travail du centre. Conformément aux exigences du plan qualité, le Représentant Sénior dispense la formation au personnel du Centre de Services sur une base continue.

Notre gamme de services (Centre de Services).

Gestion des appels.

- ◆ Service bilingue 24/7.
- ◆ Accessibilité après les heures
- ◆ Traitement des bons de travail.
- ◆ Traitement des urgences
- ◆ Tables de ressources disponibles
- ◆ Rapports
- ◆ Gestion des aménagements mineurs

Mesure de la performance.

- ◆ Temps moyen d'attente.
- ◆ Appels abandonnés
- ◆ Taux de réponse.
- ◆ Disponibilité
- ◆ Plaintes



Le Centre de Services de Nexacor peut assister ses Clients dans la mise en place d'un service de «classe mondiale» destiné à répondre à leurs besoins et ceux de leurs employés. Notre équipe de professionnels vous permettra d'atteindre les objectifs suivants.

- D'uniformiser le traitement des appels et le niveau de service pour l'ensemble du portefeuille.
- De bénéficier d'un accès facile et d'un service efficace et efficace 24/7.
- D'identifier les demandes de services aux locataires et de les imputer au bon code budgétaire.
- D'avoir accès à des données historiques permettant la préparation de rapports et le mesurage de la performance.

Le Centre de Services de Nexacor a bâti sa réputation sur sa fiabilité et la satisfaction de sa clientèle. Nous croyons fermement que l'utilisation de nos services vous permettra de considérablement améliorer le temps de réponse dans le traitement des appels de service. Notre aptitude à clairement assigner différentes priorités à différentes catégories de demandes nous permet de définir précisément l'acheminement des ressources et le temps de réponse de sorte à réduire les effets négatifs sur les opérations et l'entreprise.