



TOUJOURS EN ACTION POUR PROTÉGER VOS ACTIFS

GESTION D'INCIDENTS

Étude de cas

DANS CE NUMÉRO : COMMERCE DE DÉTAIL

Comment atténuer les risques inhérents aux opérations

Le client

Un des plus importants exploitants de magasins au Canada, proposant un vaste éventail de produits de consommation courante, de marchandises générales et d'articles saisonniers.

Le défi

Avec le nombre important d'incidents en magasins, l'équipe de Gestion 8020 a constaté qu'elle avait besoin d'une solution pour coordonner les activités reliées à la gestion d'incidents. Le processus de gestion utilisé ne permettait pas de consigner et d'accéder rapidement à l'information nécessaire pour assurer une gestion rapide et efficace des incidents.

La solution

Gestion 8020 a recommandé à son client le développement et la mise en œuvre d'un processus de gestion d'incidents pour garantir une prise de décisions éclairée.

Gestion 8020 a élaboré un programme de gestion d'incidents qui prévoit des structures organisationnelles, des fonctions et des processus qui répondent au besoin d'intervention de son client. La solution a permis aux gestionnaires de l'entreprise de se concentrer sur les opérations là où on avait besoin d'eux, c'est-à-dire en magasin.

Les avantages

- ➔ **Haute disponibilité** : Les gestionnaires assurent une disponibilité 7/24 et une prise en charge immédiate d'incidents (0 + 1 seconde), pour ainsi protéger les clients, les employés, la réputation et la marque de l'organisation.
- ➔ **Amélioration de la satisfaction client** : Grâce à l'intervention immédiate des équipes, les clients peuvent compter sur une rétroaction rapide et une résolution intelligente d'incidents. Le processus permet d'identifier les incidents répétitifs touchant le service à la clientèle et d'y apporter les correctifs.
- ➔ **Optimisation des opérations** : Le modèle intégré permet de centraliser l'information pour gérer efficacement les relations, la circulation de renseignements et l'accès aux données critiques.
- ➔ **Réduction des coûts** : La prévention et la surveillance des activités en magasin permet de réduire les accidents qui pourraient avoir un impact sur les clients et les employés. La réduction des coûts est attribuée à la réduction du nombre de réclamations d'assurance, des montants réclamés et de poursuites judiciaires.

En quelques mots...

De la gestion de premier niveau du service à la clientèle, de situations à risque élevé, de la veille de la réputation, de la collecte d'informations et de la préparation de dossiers de défense jusqu'à la résolution efficace de situations et compte rendu à l'exécutif.



Quelques chiffres...

- ➔ Au-delà de 800 magasins au Canada
- ➔ Plus de 12 700 employés
- ➔ Figure parmi les top 500 entreprises canadiennes

POUR PLUS D'INFORMATIONS

www.gestion-8020.com

M. Benoit Grenier

benoit.grenier@communication-8020.com