



GESTION D'INCIDENTS

Cas d'affaires

TOUJOURS EN ACTION POUR PROTÉGER VOS ACTIFS

Le contexte

Dans un contexte de mondialisation de la concurrence, les entreprises cherchent à optimiser leurs processus de gestion d'incidents pour minimiser les impacts négatifs sur leurs activités opérationnelles. Pour assurer le meilleur niveau de services aux clients, il est impératif d'améliorer en permanence le processus de gestion d'incidents.

➔ Quels sont les plus grands défis en matière de gestion d'incidents ?

La détection et l'analyse de risques qui pourraient avoir un impact direct sur la continuité des opérations. Les incidents peuvent être détectés par différents moyens : plaintes reçues de clients, conversations sur les réseaux sociaux, la connaissance d'incidents socio-économiques ou environnementaux.

➔ Quel est l'objectif de la stratégie de centralisation de la gestion d'incidents ?

Il est impératif d'agir rapidement à tous les événements surtout lorsque ceux-ci représentent un degré de risque considérable pour la continuité des opérations.

Malheureusement, il arrive trop souvent que vos ressources internes ne savent pas comment détecter et analyser le niveau de risques. Elles ne sont généralement pas informées sur la stratégie de gestion d'incidents de l'entreprise et ne peuvent résoudre avec efficience les situations à risque élevé pour votre entreprise.

➔ Les entreprises ont besoin de collaborer avec un partenaire ayant les compétences, les ressources et l'expertise pour développer et mettre en œuvre une stratégie de gestion d'incidents axée sur la prévention et la réduction des pertes.

Pour traiter adéquatement les aspects reliés aux réclamations d'assurance et aux litiges, les entreprises misent sur l'expertise en gestion d'incidents de ressources de **Gestion-8020**.

Notre modèle intégré de gestion d'incidents propose une gestion ininterrompue d'incidents qui garantit une réponse systématique à toutes les situations qui pourraient survenir.

➔ Avec notre équipe multidisciplinaire nous assurons une prise en charge de vos incidents (0+1 seconde) pour protéger votre marque, préserver la continuité de vos opérations et préserver la valeur aux actionnaires.

DANS CE NUMÉRO : GESTION
OPÉRATIONNELLE

En quelques mots...

Les entreprises ont besoin d'une stratégie en matière de gestion d'incidents visant à atténuer les risques, à réduire les pertes, favorisant la hausse de revenus et la création à long terme de valeur pour ses actionnaires.



Environnement intégré...

Contact client

Guichet unique

Gestion centralisée d'incidents

Assignation de ressources

Analyse, prévention, protection, résolution

Satisfaction client

POUR PLUS D'INFORMATIONS

www.gestion-8020.com

M. Benoit Grenier

benoit.grenier@communication-8020.com