



PHH mise sur le service à la clientèle pendant la tempête de neige record

22 février 2010

Tandis que les blizzards historiques ont obligé de nombreuses entreprises dans le nord-est des États-Unis à fermer leurs portes pendant plusieurs jours la semaine dernière, PHH a démontré son engagement au service à la clientèle en mettant en œuvre ses plans de continuité des opérations afin de maintenir le service habituel offert à ses clients.

« Malgré les blizzards et la chute de neige record dans notre région, PHH a fait ce qu'il fallait pour maintenir ses heures d'ouverture complètes, affirme Tom Keilty, vice-président principal et directeur de l'exploitation. En qualité de chef de file mondial du service, nous ne pouvons pas prendre de pause dans la prestation du service à la clientèle. »

En prévision de la tempête, l'équipe de continuité des opérations de PHH, composée d'employés de tous les services, a mis en œuvre la stratégie de PHH permettant aux employés de travailler de la maison s'ils devaient être incapables de rendre au bureau. Le service de TI de l'entreprise a permis l'accès aux systèmes internes de PHH aux employés supplémentaires, augmentant la connectivité à distance de plus de 35 % juste avant la tempête. Pendant la tempête, 56 % des employés du bureau de Sparks, au Maryland, ont travaillé à partir de la maison, répondant aux appels et assurant le service aux conducteurs et aux clients. Cela comprend tous les centres d'appels de PHH, les équipes de gestion et de nombreux services des opérations. L'équipe de continuité des opérations s'est réunie à intervalles réguliers par téléconférence pour discuter des mises à jour de chaque unité fonctionnelle et surveiller les volumes de travail, les capacités de connectivités, les événements clés et les enjeux.

« Cette chute de neige historique était tellement dangereuse que nos établissements ont dû être fermés, poursuit Tom Keilty. Malgré ces énormes défis, nous avons su conserver nos statistiques de temps de réponse dans tous les centres d'appels, maintenir nos communications habituelles avec nos clients et leurs conducteurs, et unir nos efforts pour offrir la qualité de service à la clientèle constante à laquelle les clients s'attendent. De nombreux clients ont communiqué avec nous pour nous témoigner de leur satisfaction envers notre capacité à offrir un service sans faille pendant la tempête. »