

# L'équipe Administration à votre service

*Quand on parle d'administration, on pense directement à "encodage de données". Mais soyons justes, l'administration, c'est bien plus que cela.*

*Chez Portima, Karine, Ilse et Laura se coupent en quatre pour vous offrir le meilleur service possible.*

*Gros plan sur ce service incontournable pour tous.*

## Le client au cœur du service

Bien entendu, notre service administratif gère la base de données de nos clients ainsi que les contrats. Pour peu que vous changiez d'adresse, que vous engagiez un nouvel employé ou que vous souhaitiez modifier

l'un de vos contrats, nos trois collègues passent à l'action.

Ce sont elles qui coordonnent, en concertation avec les services internes concernés et les éventuels partenaires externes, un changement de

ligne Internet, le transfert de noms de domaine, la gestion des accès PortiGate ou encore vos adresses e-mail.

Hors de question, lorsqu'un employé quitte un bureau de supprimer tous les accès sans

## L'Administration, un service de contact

Répondre à vos appels fait, bien entendu, partie intégrante du travail de Karine, Ilse et Laura. Elles vous ont régulièrement en ligne et ces contacts humains sont particulièrement appréciés.

Elles nous en parlent :



**Karine - travaille depuis 32 ans chez Portima**

"Mon travail m'apporte des surprises tous les jours, et c'est ça aussi qui est gai. Ainsi, un jour, j'ai eu un courtier en ligne qui était très embêté car il avait un problème bloquant. Très heureux, ensuite, que j'aie pu lui résoudre son problème, il m'a chaudement remerciée. Quelle n'a pas été ma surprise le lendemain lorsque j'ai été appelée à la réception : le courtier était là ; il était venu m'apporter des pralines pour me remercier. Cela m'a beaucoup touchée."

**Ilse - travaille depuis 21 ans chez Portima**

"Ce que j'aime dans mon travail, c'est qu'il est diversifié. Nous faisons vraiment beaucoup de choses dans le service. Pour moi, une bonne journée est une journée au cours de laquelle j'ai pu traiter et répondre aux demandes des courtiers. S'ils sont satisfaits, je suis contente."



**Laura - travaille depuis 3 ans chez Portima**

"De nature, j'aime aider les gens. Mon travail m'apporte donc beaucoup de satisfaction car aider les courtiers, c'est la base de mon travail. Et si, en plus, le courtier est content, qu'il me le dit et me remercie, alors je suis vraiment comblée. "



avoir au préalable vérifié que cela n'aura pas d'impact sur d'autres utilisateurs du bureau. Il faut donc être vigilant à chaque demande car une action peut avoir des conséquences importantes.

Un nouveau produit est lancé ? Une action commerciale commence ou se termine ? Il est important pour Karine, Ilse et Laura de tout savoir, de connaître les produits et les procédures à suivre pour ne pas commettre d'erreur. Pour cela, des réunions et des formations sont régulièrement organisées avec les différents services de Portima.

L'objectif, bien sûr, c'est que votre demande puisse être traitée correctement et dans les meilleurs délais. Vous êtes au centre de leur travail et elles ont à cœur de vous fournir un service efficace.

## La digitalisation, un élément capital pour un meilleur service

Notre service administratif n'échappe pas à la digitalisation et c'est tant mieux. Cela fait déjà bon nombre d'années que les contrats sont signés de manière électronique via BrokerSign. De plus en plus de commandes ont lieu en ligne, via le site web et de plus en plus d'automatismes sont créés. Ainsi, par exemple, des e-mails vous sont envoyés automatiquement lorsque notre service encode certaines informations. C'est le cas notamment des codes d'accès à PortiGate. Ce type d'automatisme permet d'éviter les erreurs d'encodage.

Mais vous n'êtes pas les seuls à recevoir des messages automatiques !

Si l'intervention d'une autre équipe de Portima est nécessaire pour effectuer une action particulière une demande dans ce sens lui est également envoyée. Nos différentes équipes sont ainsi informées rapidement, sans oubli ni perte d'informations.

Toute cette digitalisation et automatisation permettent donc non seulement de ne plus manipuler de papier mais aussi de gagner un temps précieux. Ce faisant, notre équipe est plus à même de vous servir plus vite et mieux.

Le service **Administration** est joignable tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 au **02 404 44 22 – option 7** ou par e-mail via [adminline@portima.com](mailto:adminline@portima.com).

**brio**