

Welcome to the University Services Centre (USC)

Accessible Text

Hello, I'm a Client Experience Representative at the University Services Centre, or USC for short. York designed this centre to make administrative services easier to access, faster and more consistent for the community.

The USC is made up of three expert teams – the Staff Contact Centre, the Services Hub and the Continuous Improvement Team.

Come on in, let me show you around.

This is the **Staff Contact Centre**. When you call, e-mail or submit a request for a service, it will come here to a USC Service Agent. Agents will respond to your inquiries, direct your request to the right specialist in our Services Hub or help you find what you're looking for outside of the USC. Our agents specialize in customer service to ensure that every interaction you have with the USC is a positive one.

Next, we have the **Services Hub**. The hub is staffed by functional specialists who are experts in their field. These specialists are responsible for moving your request for service into action, with a focus on timeliness and quality.

Finally, we have our **Continuous Improvement Team**. This part of the USC ensures we remain a world class service organization that is responsive, flexible and adaptive to the needs of the York community. This team uses data and community feedback to ensure services and processes are simple, user-friendly and enabled through technology. Everything that takes place here is to be able to serve you better.

So, there you have it, the USC – staffed by expert teams who are passionate, committed professionals, who strive to uphold our vision for service excellence and make York a better place to work and learn. We look forward to serving you!

French Translation

Bonjour, je suis une représentante de l'expérience client au Centre des services universitaires (CSU). York a conçu ce centre pour faciliter, accélérer et uniformiser l'accès de la communauté aux services administratifs.

Le CSU est composé de trois équipes de spécialistes : Le Centre de contact du personnel, le Pôle de services et l'Équipe d'amélioration continue.

Suivez-moi, je vais vous les présenter :

Voici le **Centre de contact du personnel**. Quand vous téléphonez ou vous envoyez un courriel ou une demande de service, ce sont les agents du CSU qui vous répondent. Ces agents transmettent votre requête aux spécialistes du Pôle, ou vous aident à trouver ce que vous cherchez en dehors du CSU. Ces experts du service à la clientèle veillent à ce que chacune de vos interactions avec le CSU soit positive.

Ensuite, nous avons le **Pôle de services**. Le personnel du Pôle est composé de spécialistes fonctionnels dans divers domaines. Ces spécialistes donnent suite à votre demande de service tout en veillant au respect des délais et de la qualité.

Pour finir, nous avons notre **Équipe d'amélioration continue**. Cette division du CSU nous permet de rester une organisation de services de calibre élevé, réactive, flexible et adaptée aux besoins de la communauté de York. Elle met à profit les données et la rétroaction de la communauté pour s'assurer que les services et les processus sont simples, conviviaux et concrétisés grâce à la technologie. Toutes ces activités ont pour but de mieux vous servir.

Alors voilà le CSU, composé d'experts et de professionnels passionnés et dévoués envers notre vision pour l'excellence du service afin de faire de York un meilleur lieu de travail et d'apprentissage. Nous avons hâte de vous servir!