



EXCELIA

Votre relation client omnicanale
24h/24 - 7j/7

CENTRE 24

Assistance technique dédiée aux prestataires d'immeubles

La prestation Centre 24 est destinée aux entreprises souhaitant externaliser leur relation client omnicanale, en dehors de leurs horaires d'ouverture, ou de façon continue. Excelia prend le relais du service téléphonique d'astreinte et/ou des organes techniques disposant d'une télésurveillance afin d'en assurer la continuité de service.

NOS ATOUTS

Une disponibilité totale 24h/24 et 7j/7

Une personnalisation de la prestation par client

Une gestion performante de vos appels grâce à des procédures de traitement optimisées

Des collaborateurs dédiés aux métiers de l'immobilier

Une équipe opérationnelle à votre écoute et réactive avec un interlocuteur unique

UN SERVICE SUR-MESURE



Réception des appels : 80% des appels décrochés en moins de 60 secondes

- Personnalisation du pré-décroché
- Attente prévisible pour l'appelant
- Accueil personnalisé
- Traçabilité des échanges



Qualification de la demande

- Identification de l'appelant
- Détermination de la panne
- Scénarios de réponse en fonction du type de panne
- Scénarios de réponse en fonction de la gravité de la panne
- Exécution d'une procédure en fonction de critères déterminés



Suivi de l'intervention

- Sélection du technicien à partir de votre base de données
- Lancement de l'intervention suivant la procédure (urgence en cascade)
- Vérification de la réalisation de l'intervention auprès du technicien



Reporting

- Création d'un compte rendu d'intervention personnalisé
- Envoi du compte rendu en fonction de votre base de données
- Transmission de statistiques (temps d'attente, nombre d'appels...)

FUNCTIONNEMENT



01
Un client constate une panne.
Il appelle le numéro d'urgence.
L'accueil est personnalisé au nom
de votre entreprise.



02
Le conseiller analyse la demande et en fonction de
l'urgence et des prestations contractuelles à fournir,
déclenche l'intervention, prenant contact avec l'un de
vos techniciens, dans le respect du planning de
disponibilité transmis.



03
3. Le conseiller assure le suivi
jusqu'à sa résolution.



04
Le conseiller rend compte de l'intervention
par l'envoi d'un compte rendu.

**Votre espace client en ligne vous permet de visualiser
en temps réel l'évolution des demandes et de consulter
les statistiques dédiées.**



EXCELIA