



# 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