



EXCELIA

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

SÉRÉNITÉ 24

**Assistance téléphonique technique dédiée
aux résidents d'immeubles ou utilisateurs de locaux commerciaux**

Sérénité 24 vous permet d'assurer 24h/24 et 7j/7 une résolution des incidents techniques.

Sur appel d'un résident, Excelia se charge, en dehors de vos horaires d'ouverture, de la qualification, de la gestion et de la résolution des pannes dans les ensembles immobiliers dont vous assurez la gestion.

NOS ATOUTS

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

Une personnalisation de la prestation par client

Un risque de sinistre réduit

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 : décroché moyen de 30 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 prestataire à partir de votre base de données
- Lancement de l'intervention suivant la procédure
- Vérification de la réalisation de l'intervention auprès de l'appelant
- Vérification de la réalisation de l'intervention auprès du technicien



Reporting

- Création d'un rapport d'appel personnalisé
- Envoi d'un rapport d'appel en fonction de la personne demandée
- 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 l'entreprise.



02
Le conseiller analyse la demande et en fonction de l'urgence et du type de panne, déclenche l'intervention appropriée ou donne un conseil pratique.

En cas d'incident ne nécessitant pas une intervention immédiate, le conseiller retranscrit toutes les informations et les transmet au gestionnaire pour un traitement en heures ouvrées.



03
3. Le conseiller contacte alors un des prestataires choisis par le gestionnaire, spécialiste de la panne constatée, et organise l'intervention.



04
Le conseiller assure le suivi jusqu'à sa résolution et mesure la satisfaction du résident.



05
Le conseiller rend compte de l'intervention au gestionnaire de l'immeuble par l'envoi d'un compte rendu.

06
Votre espace client en ligne vous permet de visualiser en temps réel l'évolution des demandes et de consulter les statistiques dédiées.