

### **PRENDRE DES APPELS ENTRANTS**

lors d'absence ou de montée en charge d'activité

### **DÉCLENCHER DES INTERVENTIONS**

auprès de vos partenaires en toutes situations, 24/7

### **RÉALISER DES ENQUÊTES**

satisfaction ou qualité suite à un déclenchement d'intervention

# IMMOBILIER

## MÉTHODOLOGIE PERSONNALISABLE SELON VOS ATTENTES ET BESOINS

### **NIVEAU 1**

Prise en compte  
de l'appel entrant

### **NIVEAU 2**

Identification et analyse  
du problème et de la  
nature d'urgence de  
l'intervention

### **NIVEAU 3**

Planification  
de l'intervention  
auprès de vos partenaires

### **NIVEAU 4 OPTIONNEL**

Questionnaire satisfaction  
post intervention  
auprès des clients cibles

# IMMOBILIER

## ILS ONT TOUS UNE BONNE RAISON DE FAIRE APPEL À OMNICALL...



*Angélique R.,  
Responsable du service client*

« Nous apportons à nos clients particuliers un service de dépannage à domicile en moins de 5H. La qualité de l'accueil téléphonique est donc primordiale afin de satisfaire nos clients, de jour comme de nuit. Omnicall prend le relais de notre standard, en dehors des horaires de bureau et lors des montées en charge d'appels. Ils réceptionnent et qualifient l'appel, puis contactent le prestataire adéquate en respectant les workflows que nous avons établis ensemble. Afin de suivre nos indicateurs qualité, nous avons également mis en place avec eux, des appels sortants pour mesurer la satisfaction de nos clients après chaque intervention. »



*Fabien C.,  
Directeur du pôle service*

« Quand nos clients sont re-dirigés sur omnicall ils doivent retrouver le même niveau d'expertise. C'est pour cette raison que nous avons choisi un prestataire multi-spécialistes, expert sur notre marché. Afin d'améliorer en permanence cette qualité de service, nous formons régulièrement leurs employés aux évolutions légales et techniques de notre secteur. Nous travaillons en fait main dans la main avec notre partenaire et développons avec eux des offres sur-mesure qui évoluent selon les attentes de nos clients. C'est un véritable partenariat gagnant-gagnant. »