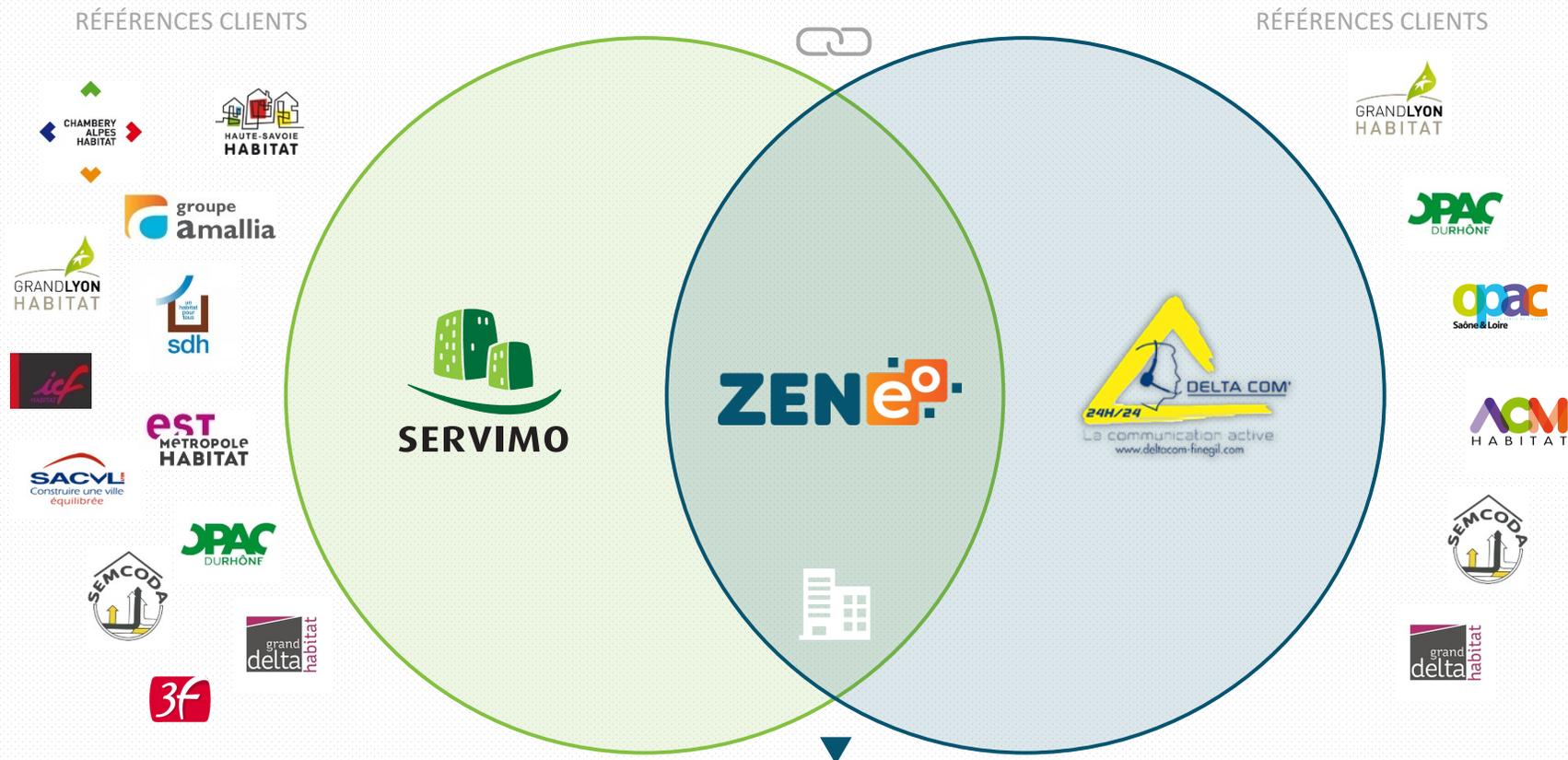




Prise en charge & Gestion de vos urgences
Accueil & Interventions 24H/24 – 7J/7

La société ZENEO est née de l'association des savoir-faire de deux sociétés complémentaires au sein d'une structure unique :

SERVIMO spécialisée dans l'intervention technique d'urgence tout corps d'état et
DELTA COM' spécialisée dans l'accueil téléphonique H24 et le reporting client.



Prise en charge & Gestion de vos urgences
Accueil & Interventions 24h/24 7J/7

Offre & Solution ZENEO

PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE & INTERVENTION PHYSIQUE SUR SITE 7J/7 ET 24H/24

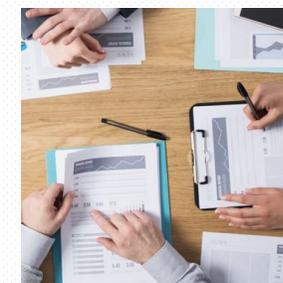
Nous assurons une permanence téléphonique **7j/7 et 24h/24** pour prendre en compte **vos urgences techniques** et réaliser, le cas échéant, une intervention physique sur site afin de **solutionner le dysfonctionnement ou mettre en place des mesures de mise en sécurité** quelle que soit la nature du problème.

SOLUTION GLOBALE & MODULABLE

Répondant à toute la chaîne de la prestation d'urgence, cette offre globale est modulable pour **répondre aux contours de votre besoin et, évolutive**, en s'adaptant à ses évolutions.

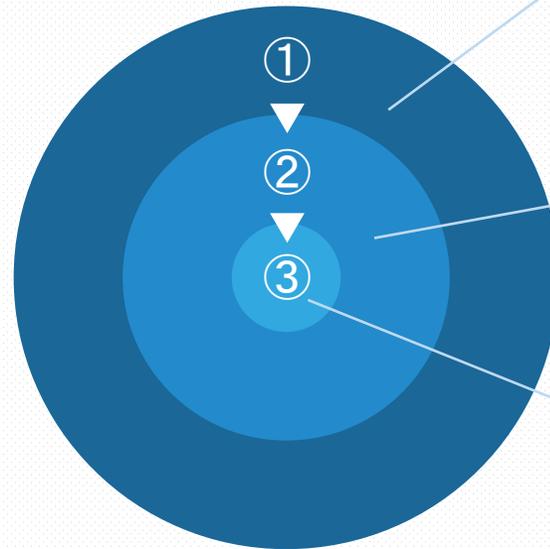


Prise en charge & Gestion de vos urgences
Accueil & Interventions 24h/24 7J/7



Pourquoi ZENEO ?

3 Raisons...



① **ANTICIPATION DES URGENCES** : Pour être gérée avec efficacité, **l'urgence technique doit être anticipée** avec une véritable organisation pensée à l'avance...

② **PANEL DE COMPÉTENCES** : Pouvant être de toute nature, **le panel de compétences mises à disposition les nuits et les weekends doit être large**...

③ **INTÉGRATION DES ÉQUIPES** : Le niveau d'intégration des équipes d'accueil et des équipes d'intervention conditionne la réactivité du service, la qualité des interventions, l'exhaustivité et la pertinence des retours d'information au bailleur social et à ses locataires.

Un processus en 3 ÉTAPES



Étape 1 : Traitement de la demande

PRÉ-REQUIS

- Appel téléphonique d'un locataire
- Mail de l'OPHLM
- Demande de rappel
- Alarme technique

TÂCHES

- Réception de l'information
- Ouverture d'un ticket
- Respect de la politique patrimoniale
- Qualification de la demande
- Déclenchement de l'intervention

RESSOURCES

- 40 opérateurs d'accueil 7j/7 24h/24
- Plateforme permettant 120 appels simultanés
- Scripts de qualification informatisés

POINTS DIFFÉRENCIANTS

- Interface « humaine » systématique
- Gestion de plusieurs types de déclaration de problème
- Equipe certifiée NF 345 Relation Client

LIVRABLES

- Accusé de réception de la demande par SMS au locataire
- Demande d'intervention au Dispatching Technique
- Mail d'information au gestionnaire du patrimoine

Étape ② : Intervention technique sur site

PRÉ-REQUIS

- Demande d'intervention de la plateforme d'accueil

RESSOURCES

- Equipe de 8 personnes au Dispatching
- 135 techniciens d'intervention 7j/7 24h/24
- 70 véhicules d'intervention

TÂCHES

- Prise en charge par le Dispatching
- Identification de la ressource selon la compétence requise et sa proximité
- Programmation de l'intervention
- Appel du demandeur pour information supplémentaire si nécessaire
- Selon l'heure, présentation au gardien
- Diagnostic et évaluation des travaux
- Dépannage ou mise en sécurité
- Débriefing au gardien et au Dispatching

POINTS DIFFÉRENCIANTS

- Géolocalisation des ressources techniques
- Equipe technique pluridisciplinaire : plomberie, curage, électricité, serrurerie, interventions post-sinistre (bâchage, nettoyage, assèchement, fermeture provisoire, etc)

LIVRABLES

- Compte-rendu d'intervention sur smartphone

Étape ③ : Communication & Analyse

PRÉ-REQUIS

- Comptes-rendus d'intervention

RESSOURCES

- Plateforme intranet
- Compétence informatique pour développer les interfaces et le suivi d'indicateurs spécifiques

TÂCHES

- Intégration des comptes-rendus d'intervention dans l'extranet
- Validation par la clôture du ticket
- Transfert aux services techniques si suite à donner (programmation réparation...)
- Communication au gestionnaire de patrimoine avec devis associé
- Envoi du dossier à la facturation

POINTS DIFFÉRENCIANTS

- Une plateforme personnalisée
- Des indicateurs mis en place
- Possibilité de gérer les interventions d'acteurs tiers
- Interfaçage avec les plateformes existantes de l'OPHLM

LIVRABLES

- Rapport périodique d'activité sur l'ensemble du parc
- Mail automatique de synthèse par intervention
- Envoi d'un SMS au locataire pour clôture d'intervention

Nos points forts



Un interlocuteur unique



Des intervenants pluridisciplinaires,
experts et qualifiés avec des
références nombreuses



Des outils d'analyse et de reporting
intégrés appels + interventions et
adaptés aux besoins des clients



Des tarifs pré-établis



Un interfaçage possible avec les
plateformes de gestion du client



Une solution évolutive avec
l'intégration d'objets connectés

