



La plateforme téléphonique qui porte votre nom

# La qualité de services plébiscitée par le Mouvement HLM

NEWSLETTER Octobre 2016

## Lors du dernier congrès USH à Nantes, le Mouvement HLM a encore renforcé un intérêt pour une meilleure performance des services.

Il vise des engagements qualités portant notamment sur :

- La mesure régulière de la satisfaction des locataires (enquêtes triennales) ;
- Le déploiement des diagnostics conseil Habitat-Qualité-Services (HQS®), et la proposition d'un label qualité de service de branche ;
- Le renfort de la concertation locative sur le service au quotidien en rapprochement avec les associations de locataires, et la coproduction sur le terrain.
- La conduite de plans d'actions pour améliorer le service rendu sur le cœur de métier (propreté, accueil et traitement des demandes, fonctionnement des équipements, communication auprès des locataires et qualité du cadre de vie...)

Pour répondre à cette attente des bailleurs sociaux, Anstel a mis en place de nouveaux services afin d'améliorer la relation clients Bailleurs / Locataires. De nouveaux outils technologiques, permettant l'amélioration de l'accueil et du traitement des demandes locataires 24H/24 et 7j/7 sont mis à la disposition des bailleurs sociaux.

La réactivité ne suffit plus, il est nécessaire d'informer le locataire à chaque étape du traitement du dossier.

## La réponse d'Anstel

Pour répondre à cet enjeu majeur, Anstel a conclu deux partenariats avec les sociétés CityLity et Performance Immo.

Citylity facilite la déclaration d'incident grâce à une application mobile multifonction, intuitive, simple et ergonomique.

Grâce à une interface unique, communiquer avec son bailleur devient un jeu d'enfant.



Déclaration d'incidents détaillée (photos, enregistrements audio) facilitant l'intervention de la personne en charge de la maintenance  
Gain de temps et réduction des coûts par une gestion améliorée et un meilleur suivi des incidents



Mise en valeur de votre travail grâce à un outil innovant et précurseur  
Suivi efficaces des incidents permettant d'accroître la satisfaction de vos locataires

L'objectif est d'améliorer le lien social entre les habitants d'un même immeuble ou d'un quartier tout en facilitant le quotidien des professionnels. L'outil permet une meilleure communication du gestionnaire vers les locataires, un échange des informations accru et plus fluide, un suivi plus efficace des incidents.

Avec performance Immo, Anstel met à la disposition des gestionnaires un véritable outil de pilotage et de supervision des demandes d'intervention en temps réel.

ANSTEL est le seul centre d'appels aujourd'hui à proposer un module de statistiques et de reporting indispensable au pilotage de son activité tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

Ce portail Extranet intègre des solutions dans les domaines suivants :

- Consultation des dossiers en temps réel,
- Suivi des travaux en cours
- Audit et statistique des dossiers,
- Extraction de reporting et statistiques,
- Pilotage optimisé du service.

Anstel, le centre d'appel multiservices 24/24, joue pleinement son rôle de facilitateur de la vie dans les immeubles.

En intégrant Citylity, vous avez directement accès depuis l'application aux services d'Anstel.

Retrouvez nos actualités en direct :



42-44 rue Hudri - CS 80025 - 92404 Courbevoie Cedex  
01 47 89 70 70 - commercial@anstel.fr - www.anstel.fr