



Centre de contacts omnicanal

24/24 - 7/7
DÉDIÉ À LA VIE DU BÂTIMENT



1,5M
de tickets traités

Pionnière dans la gestion des demandes liées à la vie du bâtiment dans toutes ses dimensions, Anstel s'appuie sur trente années d'expérience reconnue pour accompagner ses clients. Avec un esprit start-up, notre entreprise dispose d'une taille en cohérence avec les amplitudes de trafic saisonnier.

Un pionnier dans son secteur

Anstel est le premier centre de contacts omnicanal dédié à la gestion des appels 24h/24 et 7j/7. Créée en 1990, la société Anstel a pour mission essentielle d'accompagner ses clients partenaires dans leur relation client grâce à l'externalisation des sollicitations omnicanales.

Son expertise dans le secteur du bâtiment lui permet de proposer des **solutions sur mesure** à ses clients, autour de **quatre métiers**, en combinant l'expérience de ses conseillers et la technicité de ses spécialistes en relations omnicanales.

Nos valeurs



Réactivité

Pour garantir la plus grande réactivité, Anstel déploie une gestion de projet en mode agile, pour accompagner ses clients au plus près de leurs besoins actuels et futurs.



Responsabilité

Au-delà de la mise à disposition de moyens techniques et humains, Anstel met en œuvre un plan de management de la qualité et de la performance avec un seul objectif : la satisfaction client.



Innovation

Anstel s'inscrit dans une démarche de recherche/innovation permanente et réalise d'importants investissements technologiques afin d'accompagner les besoins de ses clients à travers de nouvelles évolutions de produits et services. Des moyens techniques de qualité et évolutifs sont mis en place pour des prestations irréprochables.



Excellence

Notre spécialisation bâtie autour de valeurs fortes et notre organisation tournée résolument vers la qualité de service permettent à Anstel de garantir à ses clients l'assurance d'une excellence opérationnelle et d'une dynamique d'innovations technologiques.



Nos métiers

Anstel a pour vocation de fournir une prestation de centre de contacts omnicanal spécialisé dans les activités de maintenances préventives ou curatives liées à la vie du bâtiment (énergie, entretien, maintenance, sécurisation des actifs).

Gestion de patrimoine

Anstel apporte aux clients bailleurs une assistance technique. Pour répondre aux sollicitations des property managers, des bailleurs et des résidents, Anstel met à disposition une équipe disponible et professionnelle en toute circonstance, 24h/24 et 7j/7, et assure la gestion et le traitement des incidents, en toute sécurité.

Sociétés de maintenance

Pour les professionnels du bâtiment, le centre de contacts omnicanal est un relais indispensable pour assurer la continuité des engagements de service client. Travaillant en « marque blanche » pour les grandes entreprises référentes dans le secteur du bâtiment, Anstel les accompagne ainsi pour garantir la continuité de service.



5 420 k€

de chiffre d'affaires

Cellule de crise

En cas de crise, les entreprises doivent prendre des décisions majeures rapidement, mener une action coordonnée et être en capacité de répondre à une multitude de questions de la part de tous les acteurs concernés : clients, médias, autorités, consommateurs, riverains, familles de victimes... Anstel met à disposition des membres de la cellule une structure agile et expérimentée qui coordonnera les actions à entreprendre de façon efficace.



150
collaborateurs

Standard

Pour accompagner ses clients dans la gestion de leur relation client au quotidien, Anstel met à leur disposition un standard dédié. Point de contact privilégié et omnicanal, le service Anstel permet d'augmenter la disponibilité des collaborateurs sur des tâches à valeur ajoutée et offre la garantie d'un accès facilité à l'entreprise.

Notre savoir-faire

Le centre de contacts omnicanal a la capacité de gérer, autour de quatre métiers, des demandes techniques, d'appréhender et de traiter des situations et des appels complexes.



98%

Taux de satisfaction client

Capacité à intégrer et à modéliser des scripts d'appels complexes

Anstel dispose de sa propre équipe projet permettant de modéliser les demandes des clients les plus exigeants et répondre par des développements spécifiques à leurs besoins.

Objectif : aligner les outils aux besoins clients

Capacité à gérer des demandes à caractère technique

L'expérience d'Anstel et la formation de ses conseillers lui permettent de gérer tout appel de nature technique.

Objectif : optimiser la qualification de l'incident

Traçabilité totale et reportings spécifiques

Anstel produit des reportings périodiques de son activité pour le compte des clients.

Objectif : permettre aux clients de suivre l'ensemble des sollicitations omnicanales relatives à leur activité et de mesurer la qualité du service délivré

Filtrage des appels afin de traiter les interventions à caractère d'urgence

En maîtrisant parfaitement le périmètre des services souhaités par les clients, Anstel joue un rôle de filtrage des appels. Cette mission à forte valeur ajoutée est largement facilitée par la qualité du travail en amont des scripts d'appels spécifiques à chaque client.

Objectif : maîtriser les coûts

NOS ENGAGEMENTS



DISPONIBILITÉ

Centre de contacts omnicanal disponible 24h/24 et 7j/7



EFFICACITÉ

Identification des besoins clients & Organisation d'un service adapté dans les plus brefs délais



SUIVI

Transmission des informations en temps réel aux clients et aux intervenants



REPORTING

Reporting de suivi de l'activité et traçabilité des demandes

CONTACT

Anstel

19, rue Lambrechts
92400 Courbevoie
Tél : 01 47 89 70 70

www.anstel.fr