



AXE 1

# Gouvernance et dialogue avec les parties prenantes

ACTION

## Un centre de la relation client partagé

### COOPAIRS

aquitanis / Mésolia

De l'intelligence collective au service de nos projets

### Centre de la relation client partagé

Une équipe de 15 personnes

aquitanis

Mésolia



aquitani**Services**  
05 56 00 50 50

Centre de la relation client

MÉSOLIA  
05 56 11 50 50



soit 36 000 appels

## aquitani**Services** Mode d'emploi

LOCATAIRES

DEMANDEURS DE LOGEMENTS

TOUS PUBLICS : PARTENAIRES, FOURNISSEURS...



05 56 00 50 50  
aquitani**Services**

Réclamations techniques, demandes administratives, etc.

1

La demande est directement traitée par le Conseiller clientèle

Enregistrement de la demande traitée dans le fichier client dans ULIS

Information du gestionnaire si nécessaire via ULIS

2

La demande ne peut pas être traitée par le Conseiller clientèle

Citation d'une affaire dans ULIS à destination du gestionnaire concerné

Corbeille de tâche ULIS du gestionnaire

Traitement de la demande par le gestionnaire

Closure de l'affaire dans ULIS

3

Cas d'urgence, cas complexe

Transfert d'appel qualifié et accompagné au gestionnaire

Information sur la procédure et suivi de la demande (mise à jour...)

Information du Pôle Gestion des demandes et des attributions :  
> via ULIS pour les cas "classiques"  
> par mail pour les cas définis comme urgents

Standard

Transfert d'appel qualifié et accompagné auprès de l'interlocuteur

Envoi d'un mail en cas d'absence

+

Chaque appel permet de renseigner et mettre à jour la fiche-client dans la base de données ULIS : adresse, téléphone, mail...

ici vit la RSE

