

Optimisez votre communication



De bonnes relations commencent par des échanges de qualité !



Fil d'actualités

Un fil d'informations personnalisé présentant les actualités du bailleur, de la résidence ou du quartier. Grâce au module "InfoServices" diffusez plus de 50 alertes en seulement quelques clics !



Planning

Un planning pour annoncer les événements ponctuels (intervention, réunion) ou régulier (ménage, espace verts), expliquer les travaux qui durent dans le temps.

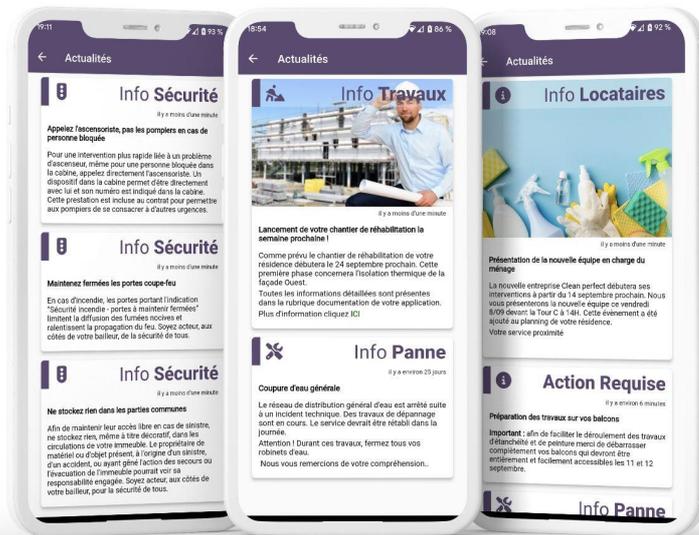


Messagerie

Une messagerie identique au "sms" mais intégrée dans l'application. Le locataire dispose d'un interlocuteur unique mais plusieurs collaborateurs peuvent contribuer à l'échange.

Optimisez votre communication

Fil d'actualités



<p>Rubrique</p>	<p>Fil d'actualités</p>
<p>Objet</p>	<p>Sur le principe des réseaux sociaux, le fil d'actualités vous permet de publier des annonces avec seulement du texte ou texte + photo ou texte + vidéo youtube. Grâce au générateur "Info Services" diffusez plus de 50 alertes en seulement quelques clics !</p>
<p>Diffusion (ciblage)</p>	<p>Tout le patrimoine, par résidence, par bâtiment, par entrée.</p>

Optimisez votre communication

Fil d'actualités

Le fil d'actualité est conçu comme un hub d'informations où chacun reçoit les communications qui le concernent. Le ciblage est extrêmement important pour faire passer la bonne information à la bonne personne et au bon moment.

Sa vocation est d'informer un groupe précis de personnes pour cela vous devrez définir votre cible de diffusion : tout l'ensemble immobilier, un ou plusieurs bâtiments ou une ou plusieurs entrées.

- Les informations diffusées peuvent inclure des photos, des vidéos, des liens web.
- Les informations sont "labellisées" :



A noter :

↪ différence entre "Info locataire" et "Info travaux"

Info locataire permet de communiquer sur tous les sujets et si besoin de distinguer une annonce qui ne concernerait pas directement les travaux ou la maintenance.

↪ pourquoi "Action requise"

Il s'agit de mettre en évidence que le locataire devra (s'il est concerné) agir après la lecture de l'information afin de satisfaire à une demande express de son bailleur.

↪ particularité des "Info service"

Il existe deux catégories d'Info service" les "Info panne" et les "Infos sécurité", il s'agit de modèles réutilisables et personnalisables permettant à vos agents de diffuser sur une cible précise des alertes en seulement quelques clics !

Facilitez vraiment les démarches

Fil d'actualités

Vision Back office

The screenshot shows the 'Mes actualités' (My news) section of the app. It features a list of news items:

- Infoclients:** 'Présentation du projet de réhabilitation' - Invitation to a meeting on November 10th.
- Infopanne:** 'Ascenseur en réparation' - Notice of elevator repair.
- Infosécurité:** 'Accès toiture-terrasse interdit' - Warning about roof access.

A 'Vision Back office' callout points to the top navigation bar and the news feed area.

Vision locataire

This screenshot shows the 'Sélectionnez l'info service' (Select the info service) menu. It lists various services with corresponding icons:

- Ascenseur (Elevator)
- Ascenseur - Panne (Elevator - Breakdown)
- Ascenseur - Incident deserte étage (Elevator - Floor out of order)
- Assèchement (Drying)
- Assèchement - Conditionnement par des legumes (Drying - Vegetable conditioning)
- Assèchement - Débordement/huilement aux sautes dans les logements (Drying - Overflow/oiling in rooms)
- Assèchement - Débordement/huilement aux sautes sur dalle isolante (Drying - Overflow/oiling on insulation)
- Chauffage (Heating)
- Chauffage - Chauffage en panne (Heating - Heating out of order)
- Chauffage - Chauffage collectif arrêté pour maintenance (Heating - Collective heating stopped for maintenance)
- Chauffage - Chauffage arrêté pour maintenance (Heating - Heating stopped for maintenance)
- Eau (Water)
- Coupage d'eau (Water cut-off)

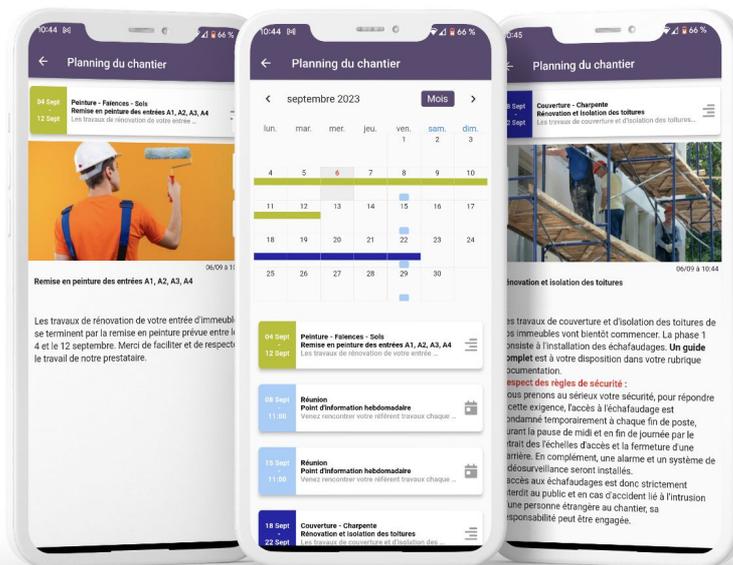
Création d'un info panne

This screenshot shows the 'Modifiez tous les champs en rouge' (Modify all fields in red) form for reporting an elevator breakdown. The form includes:

- Title: 'Ascenseur en réparation' (Elevator repair)
- Description: 'Suite à un incident technique, l'ascenseur de votre bâtiment est en panne. Les services de maintenance mettent tout en oeuvre pour une remise en route au plus tôt. Nous vous remercions de votre compréhension.' (Following a technical incident, the elevator in your building is out of order. Maintenance services are working to get it back up as soon as possible. Thank you for your understanding.)
- Field: 'Choisir une valeur:' (Choose a value:)
- Text: 'Nous vous remercions de votre compréhension' (Thank you for your understanding)
- Text: 'Regrettant que des actes individuels pénalisent le confort collectif, nous vous remercions de votre compréhension' (Sorry that individual acts penalize collective comfort, we thank you for your understanding)

Optimisez votre communication

Planning



<p>Rubrique</p>	<p>Planning</p>
<p>Objet</p>	<p>Annoncer les évènements ponctuels ou récurrents et apporter un premier niveau d'information.</p>
<p>Diffusion (ciblage)</p>	<p>Tout le patrimoine, par résidence, par bâtiment, par entrée, par locataire.</p>

Optimisez votre communication

Planning

- ✓ Annoncer un évènement ponctuel
- ✓ Annoncer un évènement périodique
- ✓ Expliquer une intervention
- ✓ Fixer (imposer) un rendez-vous



A noter :

⇒ Création d'un évènement

Au minimum un titre et un descriptif court, vous pouvez ajouter une photo.

⇒ Création d'un évènement périodique

En quelques clics vous diffusez vos évènements récurrents, par exemple le planning des ménages, les jours de passage des services des encombrants, etc..

⇒ Expliquer une intervention

Expliquez en détail des travaux qui durent ou l'installation d'un nouvel équipement, ces précisions sont généralement très appréciées car elles apportent plus de transparence.

⇒ Proposition de rendez-vous

Le planning permet de fixer (d'imposer) un rendez-vous à une date fixe. Très utile pour une intervention de maintenance ou des travaux dont la date est imposée.

(En complément de notre module de rendez-vous en ligne)

Optimisez votre communication

Messagerie

- ✓ Réduisez le nombre de courriers, d'appels et de courriels
- ✓ Renforcez vos liens avec vos résidents
- ✓ Offrez une assistance presque instantanée
- ✓ Facilitez la continuité de service



A noter :

→ Engagement

La messagerie permet d'offrir des interactions personnalisées et favorise l'implication de vos locataires.

→ Rapidité

Le locataire dispose d'un seul point d'entrée, son message arrive dans une file d'attente en back office. Toutes les agents concernés sont connectés permettant ainsi un service continu même en l'absence d'un collaborateur.

→ Proposez une assistance 24h/24 et 7j/7

En dehors des horaires d'ouverture, la messagerie permet d'orienter le locataire vers :

- la foire aux questions ;
- le service d'astreinte ;
- l'envoi d'un message qui sera traité ultérieurement.

Optimisez votre communication

Exemples d'action de communication en associant plusieurs fonctionnalités !

