



EXCELIA

Votre relation client omnicanale
24h/24 - 7j/7

VIGILANCE 24

Assistance téléphonique technique dédiée aux activités médicales et à l'aide à la personne

Avec Vigilance 24, Excelia répond aux problématiques liées à des secteurs dits « à risque », où l'intégrité physique de l'appelant peut être engagée.

NOS ATOUTS

Une disponibilité totale 24h/24 et 7j/7

Une personnalisation de la prestation par client

Une gestion performante de vos appels grâce à des procédures de traitement optimisées

Des collaborateurs formés à l'écoute et à l'analyse des situations

Une équipe opérationnelle à votre écoute et réactive avec un interlocuteur unique

UN SERVICE SUR-MESURE



Réception des appels : décroché moyen de 30 secondes

- Personnalisation du pré-décroché
- Attente prévisible pour l'appelant
- Accueil personnalisé
- Traçabilité des échanges



Gestion de l'événement

- Identification de l'appelant
- Analyse de la situation
- Exécution du scénario de réponse et de la procédure déterminée en fonction de la situation et de sa gravité



Reporting

- Création d'un rapport d'appel personnalisé
- Envoi d'un rapport d'appel en fonction de la personne demandée
- Transmission de statistiques (temps d'attente, nombre d'appels...)

FONCTIONNEMENT



01
Un consommateur ou un médecin contacte notre numéro de téléphone dédié.



02
Le conseiller analyse la demande et en fonction de la situation, déclenche la procédure adaptée.



03
En cas d'urgence avérée, le conseiller contacte votre cadre d'astreinte ou l'organisme habilité selon les procédures définies.



04
Le conseiller clôture le dossier avec l'aide de votre cadre d'astreinte et vous transmet en temps réel le compte rendu.

Votre espace client en ligne vous permet de visualiser en temps réel l'évolution des demandes et de consulter les statistiques dédiées.