



MANCELLE D'HABITATION

Un chatbot innovant : l'IA au cœur d'une expérience client repensée pour nos locataires

Communiqué de presse

Le 5 décembre 2024

Nous avons le plaisir de vous informer que le chatbot de Mancelle d'habitation, prénommé "MH-bot", est déployé depuis cette semaine sur notre site web www.mancelle-habitation.fr.



Ce projet, en développement depuis le printemps dernier, vise à offrir un service supplémentaire à nos locataires et à améliorer l'**expérience client**.

Le chatbot sera **disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, permettant à nos clients d'obtenir des réponses instantanées à leurs questions, même lorsque nos agences sont fermées.

Plus de 150 questions ont été traitées dans cet outil, permettant de couvrir les sujets essentiels autour de différentes thématiques telles que :



les demandes commerciales

Demande ou changement de logement...



les demandes liées à la gestion sociale

Nuisances sonores, stationnement abusif...



les questions comptables

Paiement du loyer, régularisation des charges..



les questions techniques

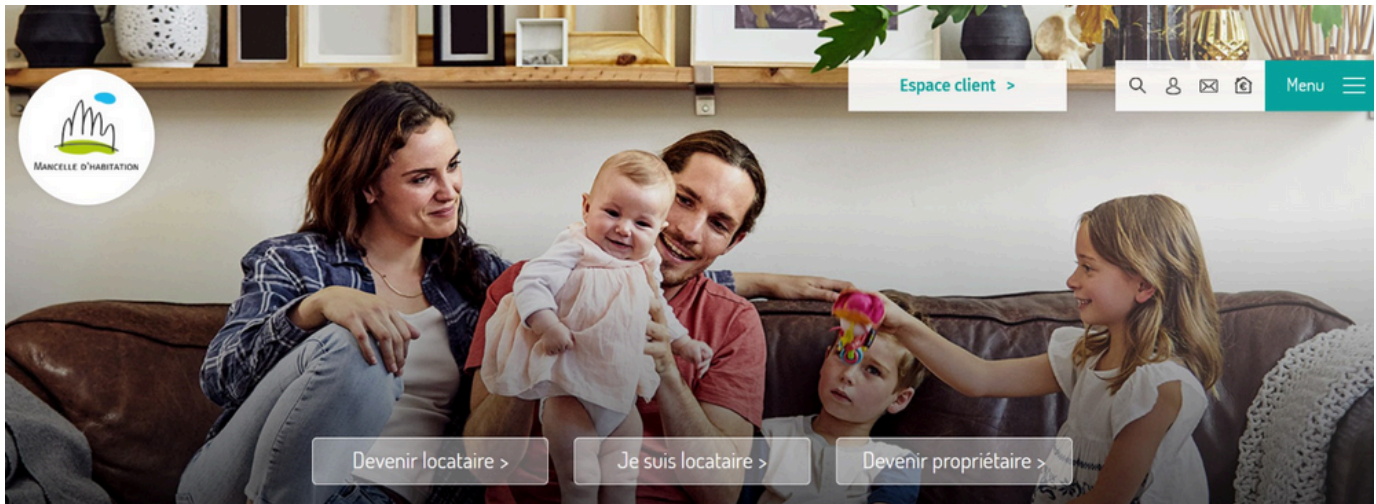
Fuite d'eau, volet cassé, badge perdu...

Plusieurs équipes ont contribué à ce projet transversal, qui s'inscrit dans la démarche globale d'amélioration de la **satisfaction client**.



Mancelle d'habitation est une Entreprise Sociale pour l'Habitat créée en 1948 sur l'initiative des Usines Renault du Mans et de la Société Jeumont Schneider qui gère aujourd'hui plus de 6500 logements en Sarthe. Son capital est aujourd'hui détenu à hauteur de 62 % par la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire qui assume la gouvernance de la société. Son autre actionnaire historique est Action Logement.

L'entreprise intervient depuis l'aménagement de terrains, la conception et la réalisation des programmes jusqu'à leur gestion quotidienne, en assurant la pérennité des ouvrages. **Mancelle d'habitation** propose des logements de qualité répondant aux dernières normes en vigueur à des loyers adaptés aux ressources des locataires.



Parce qu'on a tous besoin d'être bien logé

