



Agences immobilières : standard multi-agences et coffres à clés connectés

Dans l'immobilier, la joignabilité n'est pas un confort : c'est le métier. Un prospect qui appelle au sujet d'une annonce et tombe sur une sonnerie dans le vide appelle l'agence suivante — et le mandat part avec lui. Or les agences ont une organisation qui complique la chose : des **négociateurs en rendez-vous** une bonne partie de la journée, souvent **plusieurs points de vente** sur un secteur, et un accueil qui n'est pas toujours tenu. La fin du cuivre les oblige à rouvrir ce sujet — et c'est plutôt une bonne nouvelle, car les solutions actuelles règlent des problèmes qu'elles traînaient depuis des années.

Le vrai sujet : la chaîne d'appel

Le montage typique d'une agence est bricolé au fil du temps : un numéro d'agence, un renvoi vers le mobile du responsable quand personne ne décroche, parfois un second renvoi vers une autre agence du réseau, et des négociateurs qui donnent leur mobile personnel aux clients. Ce dispositif présente trois défauts. Il est **fragile** — un maillon cassé et l'appel se perd. Il est **opaque** : personne ne sait combien d'appels aboutissent réellement. Et il fait circuler des **numéros personnels** qui restent chez les clients bien après le départ du collaborateur.

Une solution moderne traite les trois d'un coup : un numéro unique qui sonne **en cascade** sur plusieurs postes et mobiles selon des règles horaires, des **statistiques d'appels** qui montrent enfin combien sont manqués, et des [softphones](#) qui permettent aux négociateurs d'être joints sur le numéro de l'agence sans donner leur ligne personnelle. La méthode pour reconstruire ces chaînes est décrite dans [astreintes et numéros internes après migration](#).

Le cas des réseaux à plusieurs agences

Dès qu'un réseau compte plusieurs points de vente, deux questions se posent. La première est le **calendrier** : les agences sont dans des communes différentes, donc avec des dates de fermeture différentes — il faut les croiser, comme le décrit [piloter une migration multisite](#). La

seconde est l'**architecture** : faut-il un abonnement par agence, ou une solution unique couvrant l'ensemble ? La seconde option est presque toujours meilleure — numéros conservés par agence, mais routage commun, débordement d'une agence sur l'autre, statistiques consolidées, et un seul contrat à négocier. Les ordres de grandeur sont dans [UCaaS vs IPBX sur 5 ans](#).

Les équipements à ne pas oublier

- **Les coffres à clés connectés** installés devant les biens : de plus en plus répandus pour les visites en autonomie, ils communiquent par le réseau mobile — et certains modèles anciens sont concernés par l'extinction de la [2G/3G](#). À vérifier auprès du fournisseur.
- **La vitrine numérique**, ces écrans qui diffusent les annonces et se mettent à jour à distance : ils dépendent de la connexion de l'agence, y compris quand elle est fermée.
- **L'alarme** de l'agence et son transmetteur ([voir ici](#)).
- **Le logiciel de transaction** et la diffusion vers les portails d'annonces, désormais entièrement en ligne.
- **Le numéro publié** sur des milliers d'annonces, panneaux et supports : sa conservation n'est pas négociable — voir [la portabilité](#).

Le cas particulier de la gestion locative

Une agence qui fait de la gestion assume aussi les **urgences des locataires** — fuite, panne de chauffage, porte bloquée — souvent via une astreinte ou un numéro dédié. Cette chaîne doit être reconstruite avec le même soin que celle d'une entreprise industrielle, et surtout **testée jusqu'au bout** : c'est précisément la nuit du premier incident qu'on découvre qu'un renvoi ne fonctionne plus. Et si l'agence gère des immeubles en copropriété, elle est aussi concernée par les équipements collectifs traités dans [copropriétés et syndics](#) : ascenseurs, interphones, portails.

Cet article donne des repères généraux à visée d'information. Les caractéristiques des équipements connectés doivent être vérifiées auprès de leurs fournisseurs.

Pour aller plus loin

- [Softphones et mobilité : téléphoner sans poste fixe](#)
- [Astreintes et numéros d'urgence internes](#)

- [Copropriétés et syndics : le guide de la migration](#)
- [UCaaS vs IPBX sur site : le comparatif sur 5 ans](#)

Un appel manqué est un mandat perdu

AILERYS Conseil reconstruit votre chaîne d'appel multi-agences et met en place les indicateurs qui vous manquaient.

Échanger avec un expert : <https://finducuivre.info/contact/>

À lire aussi dans ce dossier

- [Les nouveaux usages de la téléphonie cloud](#)
- [Retrouver ses services après migration](#)
- [Le CCaaS : moderniser sa relation client](#)
- [Bailleurs sociaux : interphonie, ascenseurs et loges](#)

Article révisé le 23 octobre 2026 par FinDuCuivre.info

<https://finducuivre.info/agences-immobilieres-standard-multi-agences-fin-cuivre/>