



AKERYS Services Immobiliers loue les bénéfices de Selligent

Services

Le groupe AKERYS compte parmi les leaders du secteur immobilier en France. Il offre à ses 100.000 clients une palette complète de produits et services : outre la promotion immobilière, il est également actif dans la vente de logements, les services immobiliers et le courtage en assurances, crédits et produits financiers.

C'est la division AKERYS Services Immobiliers qui, dès 2006, a mis sur pied le projet Milan et sélectionné Selligent pour assurer la coordination des ressources entre son centre de contact commercial, ses commerciaux de terrain et les agences chargées de la location ou de la vente des biens immobiliers en portefeuille.

➤ Un tandem pour faire décoller le projet Milan

L'idée de recourir à un outil de CRM a pris forme sous l'impulsion de Gérard Mothais, responsable des systèmes d'information métier, et de Fabrice Lecat, Directeur Général. « Nous sommes entrés en fonction tous les deux en 2006 », se souvient Gérard Mothais, « et en septembre de la même année, nous avons déjà la volonté de mettre en place un projet stratégique autour de la relation client. Dans un projet de cette nature, il est important de pouvoir compter sur un soutien sans faille au niveau de la direction générale, et Fabrice Lecat a pu dégager les moyens nécessaires pour le mener à bien. Les premières conditions indispensables à l'envol du projet Milan étaient réunies ». Un nom particulièrement bien adapté aux objectifs de la direction : symboliser l'envol de la division location.

➤ Des objectifs clairs pour des résultats mesurables

Pour louer ses logements, l'entreprise utilise toute une batterie d'actions commerciales et marketing qui renvoient vers un numéro unique (0810 461 461). Ce centre d'appels est composé d'une trentaine de personnes qui traitent chacune aujourd'hui en moyenne 7 à 8 appels par heure. Ces conseillers location sont chargés de proposer au candidat locataire les biens qui correspondent le mieux à ses attentes et de convenir avec lui des modalités de visite en compagnie de l'un des 150 commerciaux basés dans l'une des 15 agences du réseau.

Avant l'arrivée de Selligent, ce centre d'appels était équipé de multiples solutions spécifiques ne communiquant pas entre elles. Le conseiller avait une visibilité sur les agendas des commerciaux mais pas sur celui des résidences. Les commerciaux étaient avertis des rendez-vous par SMS.

➤ Dicté par la croissance

En quelques années, le nombre de logements proposés à la location n'a cessé d'augmenter, l'effectif du centre d'appels a décuplé, et le nombre de commerciaux a quadruplé. Pour Fabrice Lecat, directeur général, « il était impératif de se doter d'outils modernes pour pouvoir suivre cette croissance et optimiser la gestion de nos ressources, notamment au niveau du Call¹. » Les objectifs poursuivis étaient les suivants :

- accroître la productivité du centre d'appels afin d'absorber à moindre coût l'impact de la croissance observée de l'offre locative (avec près de 18.000 nouvelles locations en 2007, AKERYS enregistre une croissance de 15% par an) ;
- diminuer le taux de vacance des biens à louer en stock ;
- optimiser le cycle de location des biens ;
- améliorer nettement la qualité des services perçue par les clients et candidats locataires.

¹ Nom donné par AKERYS à son centre d'appels



Tout au long du projet d'optimisation de notre centre d'appels, tant Selligent que les équipes métier et la DSI d'AKERYS ont fait preuve de beaucoup d'agilité, de pragmatisme et d'implication.



Gérard Mothais | Responsable des systèmes d'information métier

➤ Un éditeur à l'écoute

En collaboration avec l'assistance à la maîtrise d'ouvrage de la DSI et la Direction Marketing Opérationnel, Gérard Mothais se met à la recherche de la solution optimale pour remplacer les solutions spécifiques en place dans l'entreprise. « Il fallait faire vite, car nous avions un objectif de mise en œuvre avant l'été 2007 », souligne-t-il.

Plutôt que de s'orienter vers un outil spécifique au secteur immobilier, AKERYS a préféré opter pour une solution de CRM généraliste mais capable de s'adapter à son métier. « Dès les premiers contacts, Selligent est l'éditeur qui a le mieux compris nos besoins ; parmi les démonstrations qui nous ont été présentées, c'est celle de Selligent qui correspondait le mieux à nos attentes. Nous avons été convaincus tant sur le plan fonctionnel que sur l'approche de mise en œuvre. »



➤ Un outil qui s'adapte aux caractéristiques du métier

Après une première phase de maquettage, le paramétrage de l'application démarre conformément au cahier des charges.

Pour répondre aux besoins atypiques d'AKERYS Services Immobiliers, la solution Selligent a démontré toute son agilité :

- 1** **Gérer** dans un même écran un planning à plusieurs niveaux : le planning d'une résidence, celui du commercial principal affecté à cette résidence, et celui des commerciaux associés qui assurent le suivi en cas d'absence du commercial principal.
- 2** **Mettre en place** des interfaces avec deux applications « maison » – la base de gestion qui contient tous les logements disponibles à la location, et l'application de gestion des réservations – afin d'assurer aux conseillers du centre d'appels une visibilité en temps réel sur la liste des logements disponibles.
- 3** **Rassembler** tous les éléments nécessaires à la prise d'un appel et à sa clôture dans un seul et même écran.

➤ Milan prend son envol en 90 jours

C'est le 14 juillet 2007 que, profitant du jour férié, la solution a été déployée. Dès le lundi, tout le personnel du centre d'appels et des agences, soit 130 personnes, était opérationnel.

« Tout au long du projet d'optimisation de notre centre d'appels, tant Selligent que les équipes métier et la DSI d'AKERYS ont fait preuve de beaucoup d'agilité, de pragmatisme et d'implication. C'est ce qui nous a permis de mettre en place un tel projet dans de si brefs délais. Pour réussir, il faut pouvoir prendre des décisions rapides pour continuer à avancer sans perdre de vue les objectifs de départ », estime Gérard Mothais.

Le projet ayant été présenté au préalable à tous les utilisateurs, l'adhésion s'est opérée assez naturellement, comme en témoigne Clarisse Montocchio, Directrice du Service Clients d'AKERYS Services Immobiliers : « Un tel changement n'est jamais simple, d'autant que toutes les pratiques étaient conditionnées par les outils précédents. La mise en place de Milan nécessitait un changement radical de l'approche téléphonique. Les conseillers ont été formés en une demi-journée seulement et, fin juillet, même les plus réticents étaient convaincus par le gain de productivité. »

➤ Près de 40% de réduction de la durée moyenne des appels

Les résultats ne se sont pas fait attendre : « En facilitant le travail quotidien des conseillers location du centre d'appels, Selligent a entraîné une réduction de près de 40% de la durée moyenne des appels. Au-delà des aspects quantitatifs, il a également permis d'augmenter la qualité du suivi », souligne Clarisse Montocchio.



En facilitant le travail des conseillers du centre d'appels, Selligent a entraîné une réduction significative de la durée moyenne des appels.



Clarisse Montocchio | Directrice du service client

Là où, auparavant, il fallait recourir à plusieurs outils, l'écran unique de prise d'appels permet aujourd'hui d'identifier l'appelant, de saisir sa demande, de rechercher les logements correspondants, d'accéder à la description détaillée de ces logements, et ensuite au planning du logement sélectionné pour fixer un rendez-vous. Un gain de temps manifeste !

En outre, l'historisation des contacts permet d'assurer le suivi des demandes qui n'auraient pas pu être rencontrées et de reprendre contact avec un candidat locataire lorsqu'un bien correspondant à ses attentes se libère.

➤ ... et une connexion en temps réel avec le terrain

Mais AKERYS ne s'est pas arrêté en si bon chemin : une seconde phase a démarré dès octobre 2007. Objectif : relier directement les 150 commerciaux de terrain à la base de données Selligent via leur Blackberry, en les équipant de Selligent for PDA.

Désormais, les commerciaux accèdent en temps réel à la liste de leurs rendez-vous du jour au départ de leur Blackberry. Si le rendez-vous débouche sur une réservation, ils peuvent l'enregistrer en ligne, de façon à ce que le centre d'appels ne prenne plus de rendez-vous pour le lot réservé.

Toutes les informations sur l'agenda et sur les biens en réservation sont donc disponibles en temps réel et partagées par tous : le centre d'appels, les commerciaux et les assistantes chargées de traiter le dossier administratif dans les agences.

➤ Du vol en altitude au zoom détaillé sur les indicateurs de performance clés

Dans le cadre du projet Milan, plusieurs tableaux de bord ont été mis en place. Ils permettent d'analyser très finement toutes les informations contenues dans le CRM, de déterminer le taux de transformation par commercial, par résidence ou encore par ville, et d'identifier les régions à plus fort potentiel qui influenceront ensuite les plans de développement.

Grâce à ces nombreux indicateurs, le management dispose de toute l'agilité nécessaire pour adapter les priorités aux réalités du terrain et gérer efficacement l'affectation des ressources. Pour Fabrice Lecat, « l'enjeu consiste maintenant à amener l'ensemble de la direction commerciale à utiliser au mieux ces informations pour animer leurs équipes. Nous avons un avantage concurrentiel certain, que nous entendons conserver en professionnalisant encore davantage notre approche. »





➤ Un premier bilan

Gérard Mothais : « Aujourd'hui, Milan est utilisé par près de 300 personnes au sein de notre organisation, et nous avons atteint l'ensemble des objectifs que nous nous étions fixés. »

Un point de vue partagé par Fabrice Lecat : « Nous avons démontré à l'ensemble du groupe AKERYS qu'il

était possible de faire à la fois vite et bien, pour peu que la direction utilisatrice travaille main dans la main avec le service informatique. Ce qui n'était pas vraiment dans la culture de notre entreprise. Le projet Milan a véritablement éveillé les consciences et suscite à présent l'intérêt de nos autres branches d'activité. »

➤ À propos de Selligent

Leader européen du marketing interactif et de la gestion de la relation client, Selligent édite depuis 1990 des solutions opérationnelles, collaboratives et analytiques qui soutiennent et dynamisent l'organisation, l'action et les dialogues interactifs des équipes en contact direct avec les clients, prospects et relations d'affaires.

Ces solutions permettent aux départements marketing, vente, service et conseil de développer des relations résolument interactives, performantes et durables avec l'ensemble de leurs interlocuteurs et écosystèmes.

Selligent propose une démarche unique qui allie agilité, pragmatisme et implication et garantit à ses clients un retour sur investissement rapide et significatif.

Retrouvez tous nos témoignages clients sur www.selligent.com/success