



Groupe ActionLogement

ISI-COM ACCESS BY ISI-COM & IMMOPHONE POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE LA SATISFACTION CLIENTS.

## Société

- o Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) fondée en 1948
- o Filiale du groupe Action Logement
- o Un accompagnement pour tous et à chaque instant : location, construction, vente de terrain, accès à la propriété...
- o 27 527 logements gérés en Alsace et Franche-Comté
- o Près de 500 collaborateurs et plus de 150 métiers œuvrent au sein de Néolia
- o **Labellisation Quali'HLM depuis 2018**

## Besoins

- o Centraliser les flux d'appels pour les traiter plus efficacement
- o Maximiser les résolutions au premier appel avec une réponse immédiate
- o Assurer une traçabilité de l'ensemble des demandes
- o Faciliter le traitement en connectant le centre de contact et le CRM.

## Besoins

- o PABX Alcatel OXE
- o Couplage avec Immophone / Portallmmo d'Aaeron
- o Lien ODBC entre ISI-COM et la base de donnée Oracle pour la remontée d'indicateurs métiers

Magalie Barthoulot-Spada, responsable du pôle Etudes et développement informatique et Yann Goulard, directeur du service relation client nous expliquent le fonctionnement de Néolia, les objectifs en termes de relation client et le rôle important du couple ISI-COM – Aaeron dans cette organisation.

## Satisfaction client et traitement rapide des demandes

Avec un ADN résolument solidaire, Néolia s'efforce de couvrir l'ensemble des besoins de ses clients tout au long de leur vie : produits neufs en location, construction de maisons individuelles, vente de terrains, accession à la propriété, rénovation et réhabilitation... Chacun trouve une solution adaptée à sa situation et à ses moyens.

Autant de typologies de clients et de besoins qui multiplient le challenge que se sont fixé les équipes du service relation clients de Néolia : « **Satisfaire nos clients en traitant rapidement et efficacement leurs demandes, notamment au premier contact** » explique Yann Goulard.

## Une réorganisation et de nouveaux outils pour renforcer la démarche

Cette démarche qualité est initiée depuis plusieurs années chez Néolia puisque l'entreprise est **labellisée Quali'HLM depuis 2018**.



Pour renforcer cette approche, un centre de contact centralisé composé de **douze conseillers, d'un superviseur et d'un responsable de service a été mis en place**, ce qui permet de désengorger les agences locales.

« *Les appels leur sont transférés uniquement lorsque cela est nécessaire. Cela nous permet de nous fixer des objectifs ambitieux* » continue Magalie Barthoulot-Spada.

Des objectifs détaillés par Yann Goulard : « *Une fois le déploiement de la solution finalisé sur l'ensemble des collaborateurs et agences, nous nous sommes fixés des objectifs ambitieux :*

**90 % de qualité de services (taux d'appels traités au regard des appels arrivés),**

**4 minutes de communication moyenne et 1 minute d'attente maximum.**

*Les premiers résultats sont déjà proches de ces objectifs, grâce notamment à l'interface native entre ISI-COM et notre CRM Immophone d'Aareon »*

90% DE  
QUALITÉ DE  
SERVICE

## Le couplage centre de contact et CRM : une chaîne de valeur clé dans la satisfaction clients.

ISI-COM est partenaire d'Aareon depuis de nombreuses années. Un lien technique (et humain) fort a été développé entre les deux organisations, afin de proposer à leurs clients communs des fonctionnalités permettant aux utilisateurs de gagner en efficacité, tout en s'assurant d'un confort de travail optimal.

Magalie Barthoulot-Spada précise :

« *L'intégration forte entre les deux solutions a été un facteur décisif dans le choix d'ISI-COM pour le pilotage de notre centre de contact. Au moment du choix de la solution nous avons interrogé d'autres bailleurs qui nous ont confirmés l'intérêt réel de cette interface.*

*L'intégration du bandeau dans Immophone ainsi que la remontée automatique de la fiche client permettent un gain de temps précieux dans la poursuite de nos objectifs.*



*Pour aller plus loin et profiter de toutes les données générées par le centre de contacts dans notre CRM, nous avons également mis en place un lien avec notre base de données Oracle. Nous pourrions ainsi avoir un niveau d'analyse très fin de notre activité globale directement dans notre ERP.*

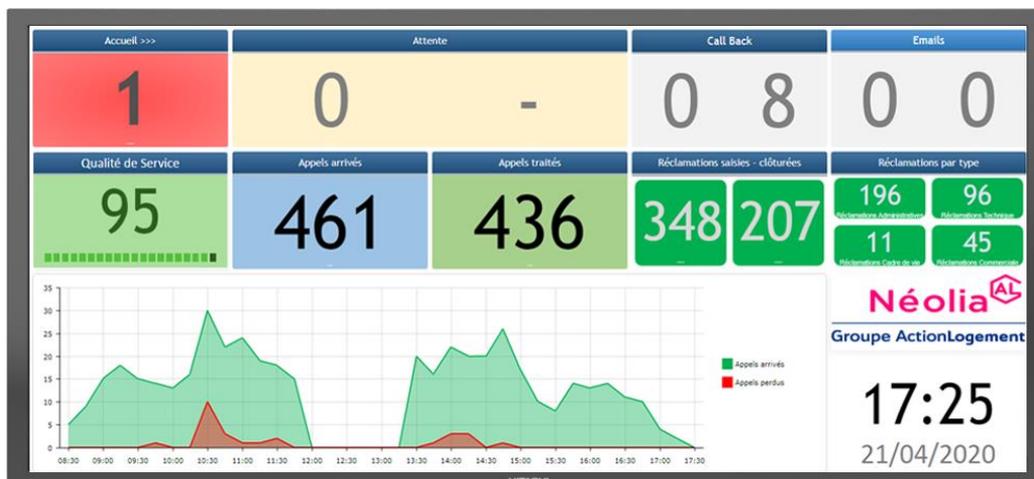
**Des synergies fortes existent et sont développées entre les solutions, au service des utilisateurs. »**

## Une interface pensée pour les utilisateurs

Yann Goulard a très rapidement observé les bénéfices de la solution au quotidien. Il les résume en 4 points :

- **Confort de travail** : les conseillers organisent leur espace de travail comme il le souhaite. L'interface avec le CRM permet de gagner en temps et en efficacité. Le superviseur a également une interface de pilotage intuitive qu'il peut personnaliser selon ses besoins.
- **Traçabilité des appels** : l'ensemble des communications sont suivies et des indicateurs permettent de mieux piloter l'activité.
- **Suivi des appels** et de leur qualité.
- **Développement de l'autonomie des équipes** : le wallboard (ou dashboard) en est un bon exemple. **Les conseillers ont en temps réel les statistiques du centre de contacts** et peuvent s'auto-gérer : prendre la pause dans les creux, au contraire se rendre disponible dans les pics...

*« Ils apprécient tellement qu'ils nous ont demandé de remettre des écrans pour que tout le monde puisse avoir l'œil dessus ! »*



Wallboard intégrant des données issues de l'ERP Aareon, comme le nombre de réclamations saisies et clôturées

*« ISI-COM s'inscrit dans la logique de satisfaction client, un élément au cœur des enjeux quotidiens de Néolia. Ce qui fait la différence, ce sont les synergies avec le reste du système d'informations.*

**Plus qu'une simple addition de solutions, le bénéfice est exponentiel.**

*Dans les prochaines semaines après le déploiement de l'ensemble des agences et l'effet d'expérience, nous profiterons pleinement des bénéfices de la solution de gestion de la téléphonie. Nous pourrions alors nous concentrer sur la suite du projet avec notamment le déploiement des canaux digitaux : mail, webchats, web callbacks et peut-être d'autres à venir »* conclut Magalie Barthoulot-Spada.