



Communiqué de Presse

LOGIAL déploie une stratégie GRC multi canal avec Sylogis.com

Sylogis.com, éditeur de solutions logicielles dédiées à la gestion immobilière, accompagne le Groupe LOGIAL dans la mise en œuvre d'une stratégie de gestion de la relation client innovante.

Avec 6 279 logements et 15 000 personnes logées, LOGIAL est aujourd'hui le premier bailleur de la ville d'Alfortville et de la Communauté d'agglomération Plaine Centrale du Val-de-Marne qui regroupe Alfortville, Créteil et Limeil-Brevannes. Sa collaboration avec Sylogis.com a débuté dès 1989.

LOGIAL a été l'un des premiers bailleurs sociaux à informatiser toutes les loges de ses gardiens, entre 1999 et 2001, en mettant en place l'extranet gardien (ImmoProxi) de Sylogis.com. Cette solution a optimisé la prise en charge des réclamations clients. Ce dispositif, grâce à une meilleure traçabilité des demandes et une automatisation des processus, a également largement amélioré les relations entre le front office (les gardiens) et le back office en charge de la gestion technique des demandes. Cette première entrée monocanal via le personnel de proximité a créé une forte émulation au sein des équipes et contribué à placer le locataire au cœur du métier et de la culture de l'organisme. Aujourd'hui, LOGIAL donne une impulsion supplémentaire à sa gestion de la relation client, en investissant le multi canal (intranet, Internet, extranet et intégration informatique téléphonie CTI).

La première particularité du projet Web GRC de LOGIAL réside dans le profil pluridisciplinaire des intervenants : du côté de logial on note l'implication étroite du Directeur de la communication et de la qualité, M. Clément Jocteur Monrozier au côté du DG adjoint M. Chastagnol. Du côté de sylogis.com, le chef de projet, M. Hicham Ghazi allie une solide expérience en consulting dans le domaine de la gestion de contenu, du travail collaboratif et du CRM à une solide formation en E-business. Quant au chef de projet technique, M. Hervé Cliquet est de cette nouvelle génération d'information dit « communicant » cumulant des compétences clés aussi bien au niveau informatique qu'au niveau communication et en graphisme.

Malgré la complexité technique inhérente à tout projet de GRC multicanal, ce dernier n'a pas été appréhendé uniquement en tant que projet technique mais plutôt comme un projet plus vaste qui englobe aussi bien des aspects organisationnels, de communication et de réflexion aboutie sur le système de procédures en vigueur. « Au de là de l'aspect purement fonctionnel et technique, nous apportons au client une vision globale du déploiement de la stratégie de GRC au sein de l'organisme par un accompagnement qui englobe à la fois des aspects d'ordre stratégiques ; organisationnels et techniques. Une stratégie de GRC se construit et s'enrichit dans le temps, cela se retrouve dans la conception modulaire de notre offre qui permet cette évolution progressive et sécurisée du système d'information. Notre vision globale et stratégique du projet, nous permet d'accompagner le client d'une manière optimale pour investir le multi canal en toute sérénité.» affirme M. Hicham Ghazi. En terme de déploiement d'une stratégie de GRC, le maître mot est la planification. Cette planification doit être appréhendée au sens large c'est-à-dire prendre en compte l'organisation, l'infrastructure, les procédures.

« Il faut y aller étape par étape et déployer des outils au service d'une stratégie et d'une organisation et non l'inverse. Il faut également étudier et prévoir les incidences sur la super structure en termes d'infrastructures logicielles et informatiques, d'organisation, de procédures internes. Ceci permet de bien dérouler le développement des items avec le prestataire pour aboutir à un outil sur mesure totalement adaptés aux besoins de l'organisme et à ses contraintes organisationnelles, humaines et financières, » selon Marc CHASTAGNOL, Directeur Général Adjoint.

Grâce à la démarche qualité, l'organisme a détecté l'émergence d'un nouveau canal de communication particulièrement rentable compte-tenu du taux d'équipement des locataires (Internet). Dès 2004, une réflexion globale a été entamée autour d'un dispositif global intranet et Internet avec des espaces dédiés aux collaborateurs, aux locataires, aux partenaires (collectivités locales et fournisseurs). L'organisme cherchait avant tout un éditeur ayant une vision globale du dispositif et qui était capable d'intégrer l'ensemble des outils en capitalisant sur l'existant. Sylogis.com est alors sélectionné pour son approche intégrée.

Ainsi, le Web, de par sa disponibilité 24 h sur 24, complète l'accès au gardien et constitue un levier de satisfaction client à ne pas négliger (échanges ascendants, descendants...) permettant d'optimiser la relation client. Pour le site web, le groupe de test était constitué de 8 personnes issues de l'Amicale des locataires, d'associations de locataires ainsi que des partenaires institutionnels. Pour l'intranet, le groupe de test a

impliqué un panel représentatif de 8 utilisateurs avec divers profils (siège, agences, ingénieurs, gardiens, etc.).

Au-delà du Web, l'organisme va s'appuyer sur son réseau de téléphonie IP pour compléter son dispositif GRC avec la remontée de fiches client sur le poste du collaborateur. Ainsi, la démarche intégrée a permis d'attaquer de front la gestion globale multi canal (extranet, paiement en ligne, gestion des réclamations en ligne, gestion vocale interactive, etc.) sans nuire au processus déjà mis en place. L'approche intégrée permet une mise en place rationnelle progressive et fiable des différents outils au fil des besoins de l'organisme.

Ces différents outils vont donc permettre à l'organisme LOGIAL d'optimiser le travail de ses collaborateurs et d'augmenter la communication et le partage de l'information. La prochaine étape serait la gestion de la relation fournisseur car une gestion efficace des demandes des locataires doit être couplée avec une collaboration accrue avec les différents prestataires de services pour une amélioration des délais et de la qualité de service.

M Jean-Lucas DIAZ, Directeur Général de Logial-OPH: « Il faut être à la pointe en terme de gestion car notre mission de service d'intérêt général passe par une modernisation de l'ensemble des bailleurs pour faire face à une demande et des exigences de plus en plus importantes. De plus, il est nécessaire de démystifier des termes comme le CRM ou l'approche multi canal qui ne sont pas réservés aux organismes de grande taille. »

A propos de Sylogis : www.sylogis.com