

# Origin Housing passe à la vitesse supérieure grâce à une vue à 360° des locataires avec Microsoft Dynamics 365



Origin Housing est un bailleur social qui gère plus de 6 500 logements à Londres et dans le Hertfordshire. Il propose des logements abordables ainsi que des services de soins et de soutien connexes aux personnes qui y vivent.

“Notre collaboration avec Hitachi Solutions nous a permis de mutualiser nos ressources et de profiter de leur expertise pour obtenir rapidement d’excellents résultats pour nos locataires”.

## Défi pour l’entreprise

Origin Housing est un bailleur social avant-gardiste qui s’engage dans la transformation digitale et qui investit dans les technologies Microsoft afin de mieux servir ses locataires.

Ils disposaient déjà de Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (anciennement connu sous le nom de Microsoft Dynamics CRM), mais le CRM n’était pas totalement exploité. Les processus de traitement des comportements antisociaux (CAS) et des réclamations étaient toujours gérés par les anciens systèmes, ce qui signifie que des informations vitales manquaient et que les données étaient dupliquées dans toute la structure.

C’est pour ces raisons qu’Origin Housing a décidé de migrer ses processus CAS et réclamations vers Microsoft Dynamics 365 et a cherché un partenaire pour le faire dans un délai de 12 semaines.

## Une implémentation agile et innovante

Origin Housing a choisi l’équipe spécialiste des bailleurs sociaux d’Hitachi Solutions pour réaliser ce projet. L’entreprise a été impressionnée par les solides références d’Hitachi Solutions dans le secteur et par sa capacité à adapter les méthodologies standard à ses exigences. Cette alliance était un “test” idéal pour un partenariat entre Origin Housing et Hitachi Solutions.

“Nous voulions une mise en œuvre rapide des procédures CAS et Réclamations, afin d’apporter de nouvelles méthodes de travail transparentes et efficaces à notre personnel, tout en renforçant la confiance de nos clients dans notre capacité à résoudre leurs problèmes par des mises à jour régulières et un traitement consistant”.

Paula Steel,  
Origin Housing

Dès le début, Origin Housing a reconnu que seule une approche agile du projet permettrait de tenir le délai de 12 semaines pour une mise en service. Les équipes d’Origin Housing et d’Hitachi Solutions ont adopté une méthode de travail hautement collaborative. Pour obtenir des résultats en si peu de temps, Hitachi Solutions a utilisé ses accélérateurs CAS et réclamations, spécialement configurés pour les bailleurs sociaux, en plus de la méthodologie agile.

### Des accélérateurs Microsoft Dynamics 365 dédiés aux bailleurs sociaux

Grâce à notre connaissance du secteur, nous avons développé des accélérateurs dédiés aux bailleurs sociaux basés sur Microsoft Dynamics 365. Les accélérateurs utilisés pour cette implémentation comprenaient des processus et des outils préconfigurés, déjà utilisés lors d’implémentations précédentes, qui ont permis aux processus CAS et réclamations de fonctionner avec un minimum d’effort dans les meilleurs délais.

Cependant, nous comprenons que chaque bailleur social est unique et qu’un seul modèle ne convient pas à tout le monde. C’est pourquoi nous effectuons une étude d’adéquation qui détermine la personnalisation que nous devons réaliser pour fournir le processus le mieux adapté à votre structure.

## Avantages

- Mise en service des processus CAS et réclamations en un temps record
- Transfert de connaissance et amélioration des compétences
- Obtention d’une vue à 360° des locataires

## Avantages

L’implémentation rapide des accélérateurs CAS et réclamations s’est avéré être un véritable tremplin pour la transformation digitale d’Origin Housing. La mise en route rapide a démontré à l’ensemble de l’entreprise que l’IT n’est pas un obstacle mais qu’il permet de favoriser un travail efficace.

Désormais, Origin Housing dispose d’une vue à 360° du locataire et de son parc. Une fois le projet terminé, Origin Housing restera propriétaire des accélérateurs, ce qui lui permettra d’apporter d’autres améliorations - peut-être en adoptant l’automatisation – grâce aux mises à jour incluses dans ses licences.

Les méthodes de travail collaboratives utilisées ont entraîné un important transfert de connaissances entre Hitachi Solutions et l’équipe d’Origin Housing, ce qui a permis de développer les compétences des membres clés pour les prochaines transformations.

“L’une des composantes importantes de Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement est son adaptabilité. La mise en place des accélérateurs CAS et réclamations nous a permis d’explorer et d’étendre l’engagement avec nos locataires. Hitachi Solutions nous a aidé à étendre la couverture de Dynamics 365 afin d’intégrer les fonctions de gestion financière qui sont actuellement réalisées dans un autre système. Nous sommes impatients de travailler avec les experts d’Hitachi Solutions pour intégrer et implémenter d’autres processus adaptés aux bailleurs sociaux dans Dynamics 365”. Zahid Khan, Origin Housing.

## Contact

Siège social France  
27 Avenue de l’Opéra  
75001 Paris  
France

T: +33 (0)1 73 19 11 83  
E: [infos@hitachisolutions.com](mailto:infos@hitachisolutions.com)  
[www.hitachi-solutions.fr](http://www.hitachi-solutions.fr)

## Pourquoi Hitachi Solutions ?

Nous offrons une expertise métier approfondie combinée à des décennies d’expérience dans la fourniture de solutions à valeur ajoutée qui offrent un retour sur investissement rapide. Notre approche est conçue pour vous offrir une mise en œuvre rapide et à moindre risque.

Contactez un expert Hitachi Solutions pour discuter de la façon dont nos solutions Microsoft Dynamics peuvent aider à améliorer votre efficacité.