



Essentials pour les Bailleurs Sociaux (Solution Front Office)

Hitachi Solutions vous donne l'opportunité de transformer le fonctionnement de votre entreprise.

Hitachi Solutions offre une véritable solution conçue, de bout en bout, pour les bailleurs sociaux. Notre solution Essentials pour les Bailleurs Sociaux relie tous les processus opérationnels de votre entreprise, du back au front office, en vue de rassembler toutes les données en une seule source d'informations.

Vous obtenez ainsi un flux opérationnel incomparable piloté grâce à des logiciels intuitifs et faciles d'utilisation, pour une expérience utilisateur exceptionnelle.

Disposez enfin de données fiables du début de la chaîne opérationnelle, jusqu'aux utilisateurs finaux.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Vos clients souhaitent de plus en plus répondre à leurs attentes en toute autonomie. Cela se révèle plus pratique pour eux et, finalement, plus rentable pour vous. Afin de répondre à cette évolution des comportements clients, Hitachi Solutions et Microsoft Dynamics 365 se sont associés pour développer un portail en libre-service et des capacités omnicanales intégrés dans une solution unique.

La gamme des processus opérationnels proposés couvrent les principaux services et fonctions clés de votre métier afin de permettre une mise en œuvre rapide.

Ils incluent les services et fonctions suivants :

- **Entretiens et réparations**
- **Locations**
- **Gestion des comptes clients** (arriérés inclus)
- **Troubles du voisinage**
- **Autorisations**



Amélioration des Processus Opérationnels

Vous exigez un niveau de précision qui permette d'apporter une réelle valeur ajoutée, et qui soit suffisamment souple pour représenter correctement les processus organisationnels et leurs particularités. Hitachi Solutions vous accompagne afin de répondre parfaitement aux besoins de votre entreprise, quels que soient sa taille et ses objectifs.

Nous utilisons une large gamme de technologies afin d'optimiser l'automatisation et l'efficacité de chaque processus. Nous partons du principe qu'au déclenchement de toute action, le système doit fournir et mobiliser toutes les fonctionnalités nécessaires pour mener le processus à son terme dès le premier point de contact.

Des fonctions telles que les outils de signature électronique, la gestion de documents et les interfaces de paiement sont prises en compte et sont intégrés à des points clés tout au long du processus.

Par exemple, un client se connecte au portail pour signaler une réparation. Les charges occasionnées sont immédiatement identifiées comme récupérables. Le client peut alors y effectuer le paiement pour ensuite enregistrer la réparation et prendre rendez-vous.

De la même manière, l'interface de paiement est disponible dans de nombreuses autres situations, par exemple, par téléphone avec le centre d'appels, ou en discutant d'une réparation directement sur place avec un agent.



Demandes de Services Omnicanales

Nous sélectionnons soigneusement nos partenaires afin de concevoir des portails en libre-service qui s'intègrent parfaitement avec Microsoft Dynamics 365. Nous pouvons ainsi vérifier la validité de notre réflexion sur la conception des processus opérationnels. Cela présente également l'avantage de montrer à nos clients le fonctionnement réel de nos solutions.

Étant donné que les clients exigent de pouvoir vous contacter par différents moyens, nous avons incorporé différents canaux tels que les emails, les webchat et les réseaux sociaux au sein d'un seul et unique parcours client. La rigueur de nos environnements de test est une garantie de la fiabilité et du fonctionnement de ces canaux.



Optimisation des Relations Clients

Notre offre fournit une vue à 360° du client, des locations et des propriétés, dans une solution unique. Elle regroupe toutes les informations sur le bien immobilier, le locataire et les documents légaux correspondants. Toutes les données utiles sont conservées en un seul emplacement, de sorte à ce que chaque élément soit présenté clairement immédiatement.

Notre solution relie les demandes de services déclenchées du front office (par exemple via le portail avec les données transactionnelles du back office).

Notre solution permet d'améliorer la performance et l'efficacité de votre entreprise. Toutes les données stockées dans le back office (par exemple les données relatives aux équipements et aux locations) sont à la disposition des équipes opérationnelles et sont gérées à travers un flux de travail centralisé.

Nos solutions offrent une interface conviviale à la fois pour vos clients et pour vos équipes, simplifiant la transition entre vos anciens et nouveaux systèmes permettant ainsi une adoption rapide de vos équipes sur les nouveaux outils.

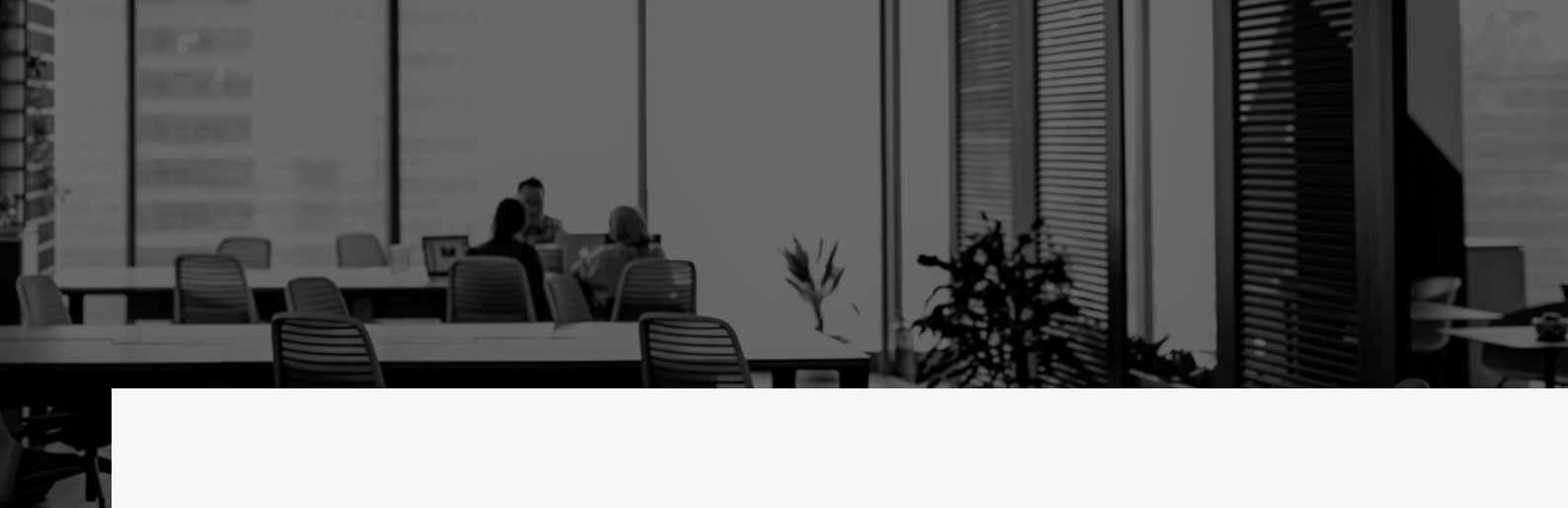


Reporting

Notre solution offre un niveau élevé en matière de reporting. Nous avons identifié les informations importantes et spécifiques à chaque processus opérationnel afin de créer des tableaux de bord avec Microsoft Dynamics 365 pour un gain d'efficacité considérable.

Nous utilisons également les capacités avancées de Power BI pour aider à la prise de décision stratégique. Nous superposons de nombreuses sources de données pour obtenir une meilleure représentation des comportements et des tendances. Nous les combinons avec les capacités de personnalisation et d'analyse web, basée sur leur utilisation du portail, afin d'approfondir la relation avec les clients.

De plus, notre solution inclut une fonction recherche qui permet, rapidement et sans difficultés, de consulter tous les documents et toutes les informations disponibles.



Conclusion

Notre solution Essentials pour les Bailleurs Sociaux est conçue à partir de notre connaissance approfondie du fonctionnement et des besoins de votre métier. Nous employons des professionnels du logement qui comprennent parfaitement la nature complexe de votre secteur et de votre clientèle. Nous sommes également conscients de la vitesse à laquelle votre environnement évolue, ainsi que du besoin d'intégrer de nouvelles sources de revenus et de se conformer à une législation toujours plus complexe.

Les bailleurs sociaux peuvent enfin abandonner leurs anciens systèmes hétérogènes et les remplacer par une solution unique. Notre solution est totalement évolutive, et s'adapte quelles que soient la taille de votre entreprise ou la nature de vos projets.

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.

Notre offre est basée sur les technologies de la plateforme Cloud Microsoft Dynamics 365.

Nous étendons les solutions Microsoft à l'aide de notre pré-configuration issue des meilleures pratiques et des fonctionnalités spécifiques à votre secteur afin que vous puissiez être opérationnel rapidement. De nouvelles fonctionnalités sont introduites plusieurs fois par an pour vous assurer de bénéficier des dernières nouveautés pour vous aider à suivre le rythme des demandes de votre secteur.

Enfin, nous proposons une solution sur mesure afin de mettre en place la meilleure solution pour vous permettre de vous concentrer sur votre business, et non sur la technologie.