Trusted@work4homes
La sécurité au service de la qualité de service

- **6 sociétés HLM européennes, leurs prestataires et leurs organisations nationales mobilisés**:
  - E access
  - E Government
  - E Work
  - E Care

Présentation Bat'IM
le 17 juin 2004

Le Toit Angevin en quelques chiffres

- **120 salariés et un C. A. 27 M.€**
- **Près de 7000 logements dans le Maine & Loire dont 80% sur Angers et sa proche périphérie**
- **Un siège social, 3 agences, 2 bureaux décentralisés, une boutique**
- **Un projet de développement de la qualité de service: Qualibail**
- **Visual Habitat un système d'information développé en interne sur une base Habitat 400 à l'aide d'un AGL: Adélia**

Notre objectif : établir une relation de confiance avec nos locataires fondée sur la qualité de la prise en compte, l'efficacité du traitement et une bonne information réciproque.

- **Accroître la fiabilité de la prise en compte des réclamations**
- **Faciliter la décision de prise en charge et le cas échéant ses modalités**
- **Améliorer l'intégration des informations dans le système et limiter les échanges ou la manipulation de papiers et autres formulaires**
- **Economiser des coûts de backoffice afin de renforcer la présence directe auprès de nos locataires**
- **Assurer un niveau de sécurité des transactions adapté à la sensibilité des données en cause**

Quelques fonctionnalités souhaitées à l'origine du projet

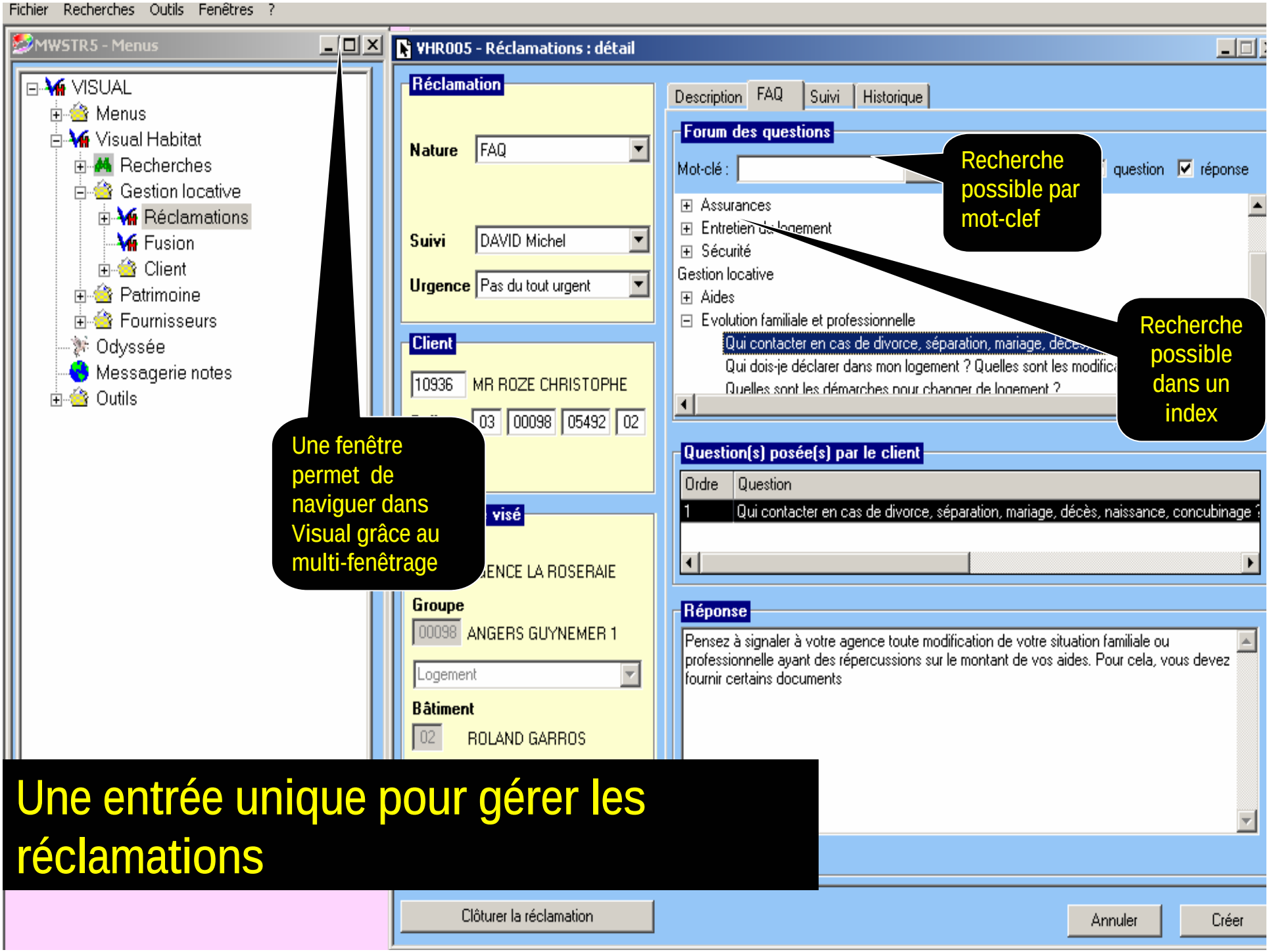
- **Conserver la trace des informations acquises et de leur traitement**
- **Contribuer à accroître la confiance des locataires par un process adapté.**
- **Faciliter la mise en place de tableaux de bord reflétant la situation et les évolutions aux différents stades du traitement.**
- **Corriger par un système adapté les différences de compétences entre les interlocuteurs possibles des locataires dans la société**

Les notions indissociables de confiance et de sécurité

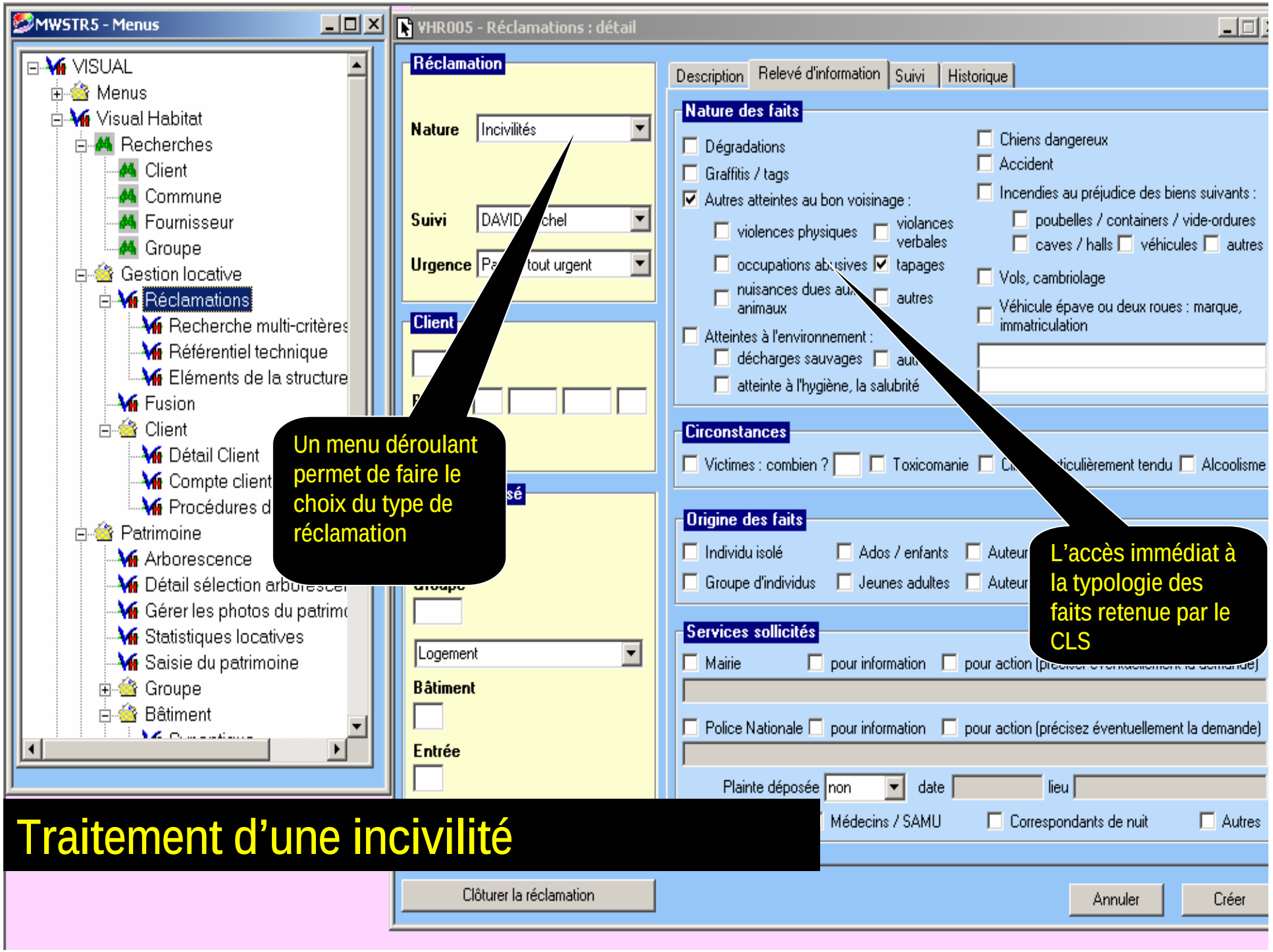
- **Un outil d'appropriation facile**
- **Une identification permanente de la société dans tous ses échanges avec des tiers**
- **Une authentification du personnel adaptée aux spécificités des données transmises : identifiant mot de passe, signature digitalisée reconnue, signature électronique, bio-authentification.**
- **Une identification du locataire au téléphone, cryptage, transfert de données concernant le locataire relié à un n° d'identification évitant de transférer des données personnelles en clair notamment dans le cas de liaisons sans fil .**
- **Attestation écrite par la société des informations échangées oralement**
- **Insertion du dispositif dans un référentiel qualité qui crédibilise l'ensemble : engagement de délai, dispositif de recours sur non-conformité.**

Visual cont@ct: un outil adapté à nos objectifs

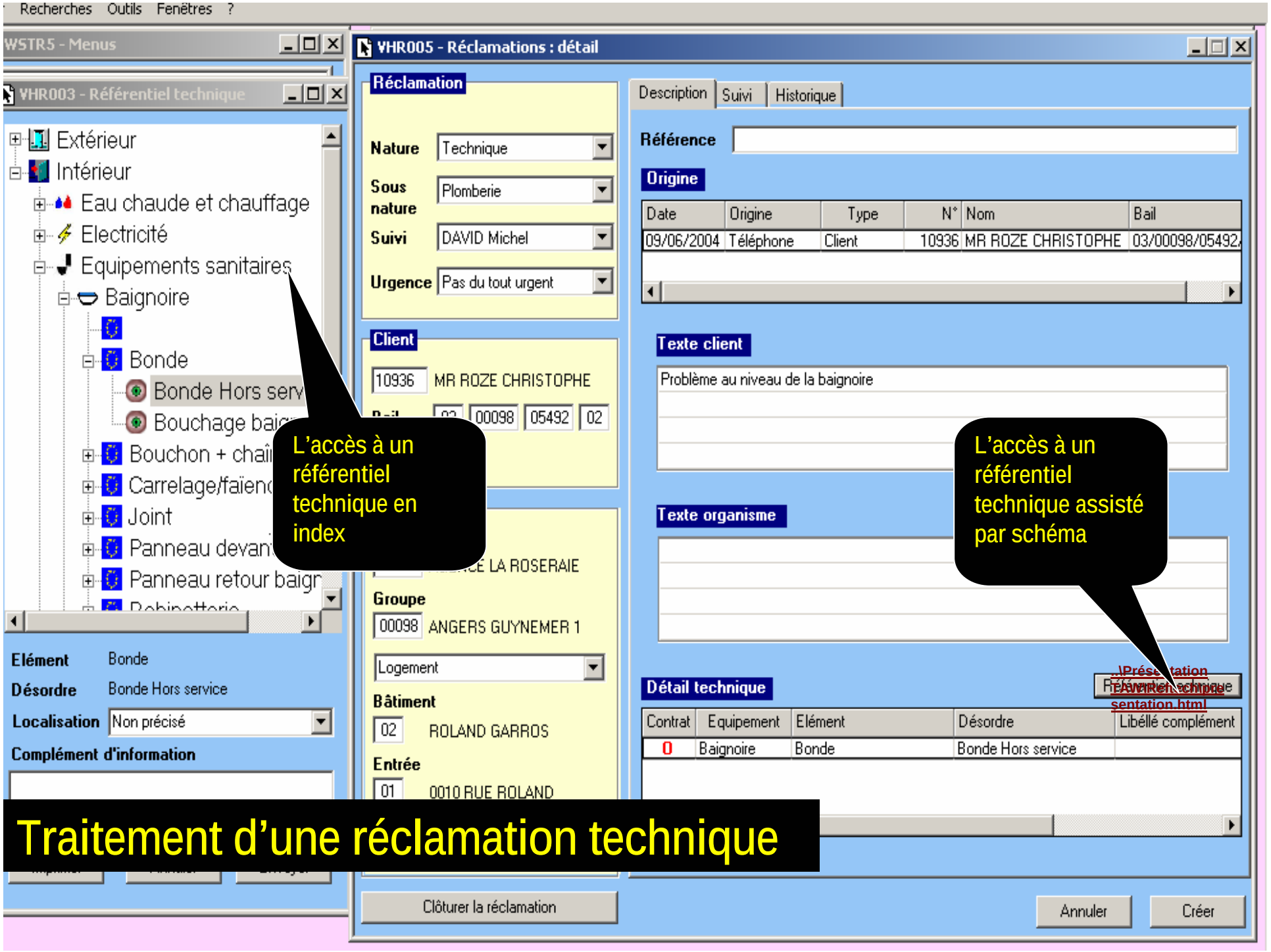
- **Un outil unique pour l'ensemble des réclamations des locataires : techniques, non techniques, incivilités**
- **Un dispositif d'expertise assisté qui s'enrichit au fil du temps**
- **Un niveau d'assistance adapté aux compétences de chacun**
- **Une prise en compte de la réclamation couplée au process de prise en charge : prise ou modification de commande, lien direct avec les acteurs sociaux ou de sécurité**
- **Un système d'édition automatique multi-support qui gère l'information de l'ensemble des parties intéressées.**

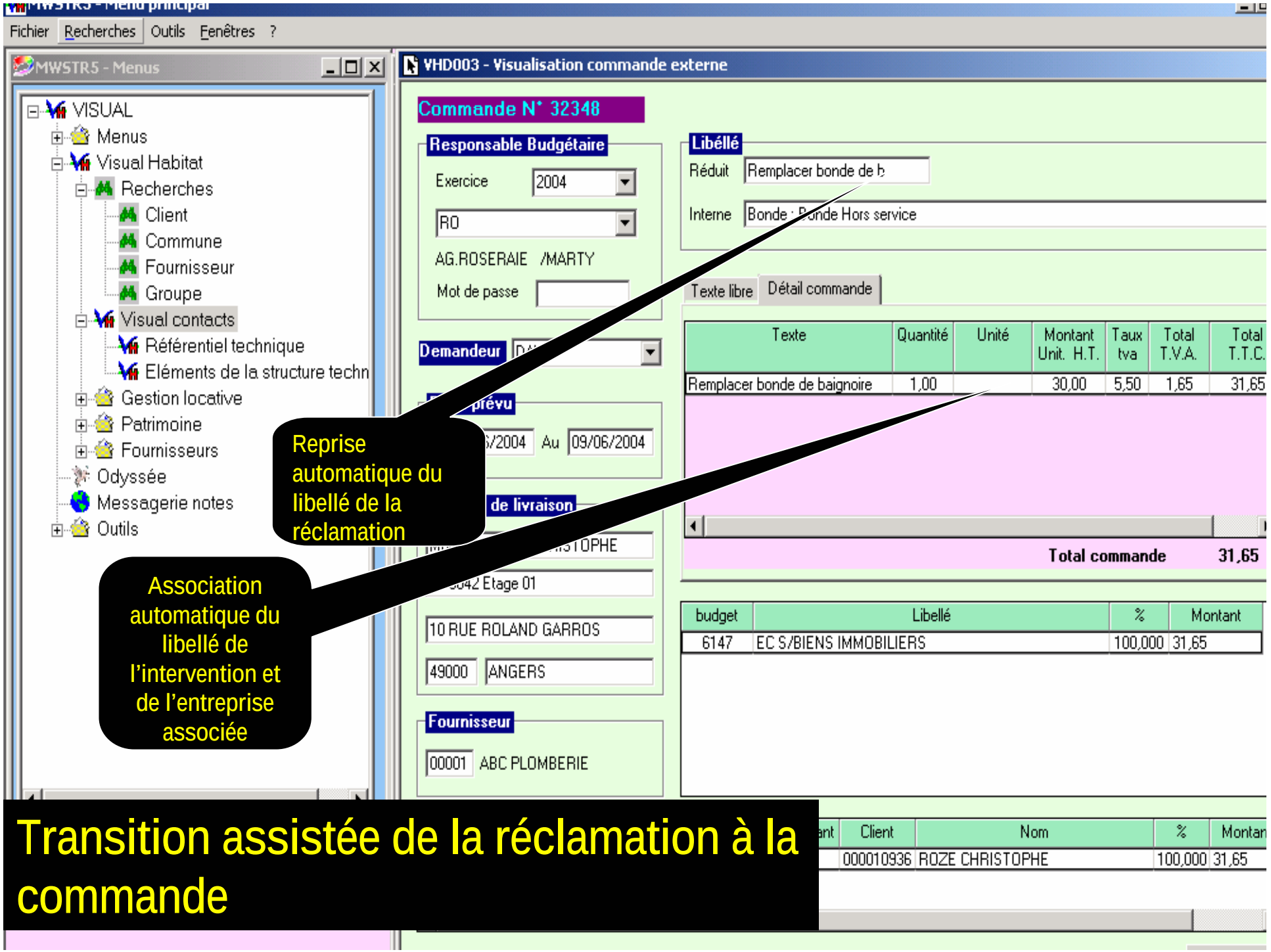


Une entrée unique pour gérer les réclamations



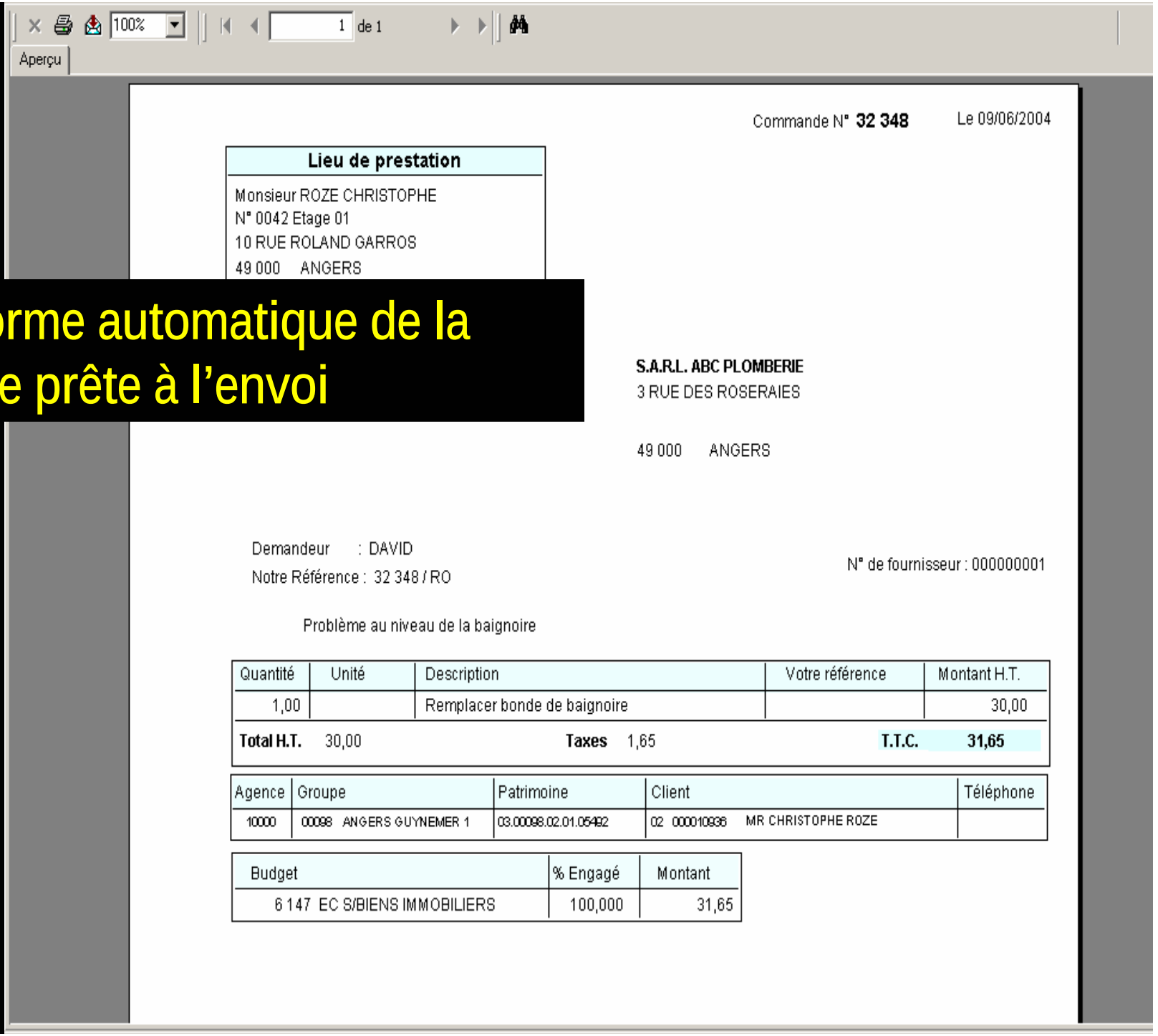
Traitement d'une incivilité


Recherches Outils Fenêtres ?
WSTR5 - Menus
VHR003 - Référentiel technique
Extérieur
Intérieur
Eau chaude et chauffage
Electricité
Equipements sanitaires
Baignoire
Bonde
Bonde Hors serv
Bouchage baig
Bouchon + chaî
Carrelage/faïenc
Joint
Panneau devan
Panneau retour baign
Elément Bonde
Désordre Bonde Hors service
Localisation Non précisé
Complément d'information
VHR005 - Réclamations : détail
Réclamation
Nature Technique
Sous nature Plomberie
Suivi DAVID Michel
Urgence Pas du tout urgent
Client
10936 MR ROZE CHRISTOPHE
00098 05492 02
LA ROSERAIE
Groupe
00098 ANGERS GUYNEMER 1
Logement
Bâtiment
02 ROLAND GARROS
Entrée
01 0010 RUE ROLAND
Description Suivi Historique
Référence
Origine
Date Origine Type N° Nom Bail
09/06/2004 Téléphone Client 10936 MR ROZE CHRISTOPHE 03/00098/05492
Texte client
Problème au niveau de la baignoire
Texte organisme
Détail technique
Contrat Equipement Elément Désordre Libéllé complément
0 Baignoire Bonde Bonde Hors service
Clôturer la réclamation
Annuler
Créer
L'accès à un référentiel technique en index
L'accès à un référentiel technique assisté par schéma
Traitement d'une réclamation technique

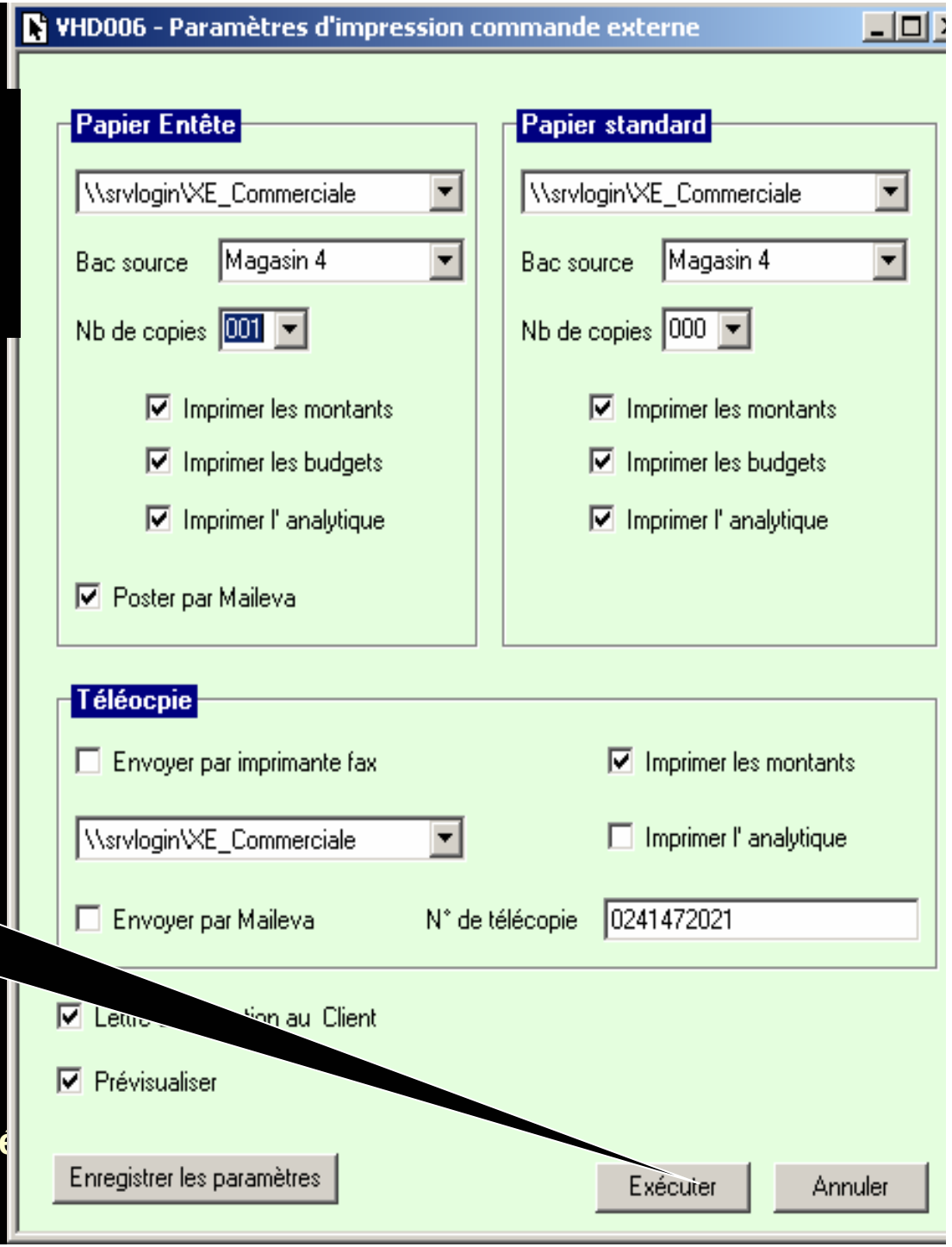


Transition assistée de la réclamation à la commande

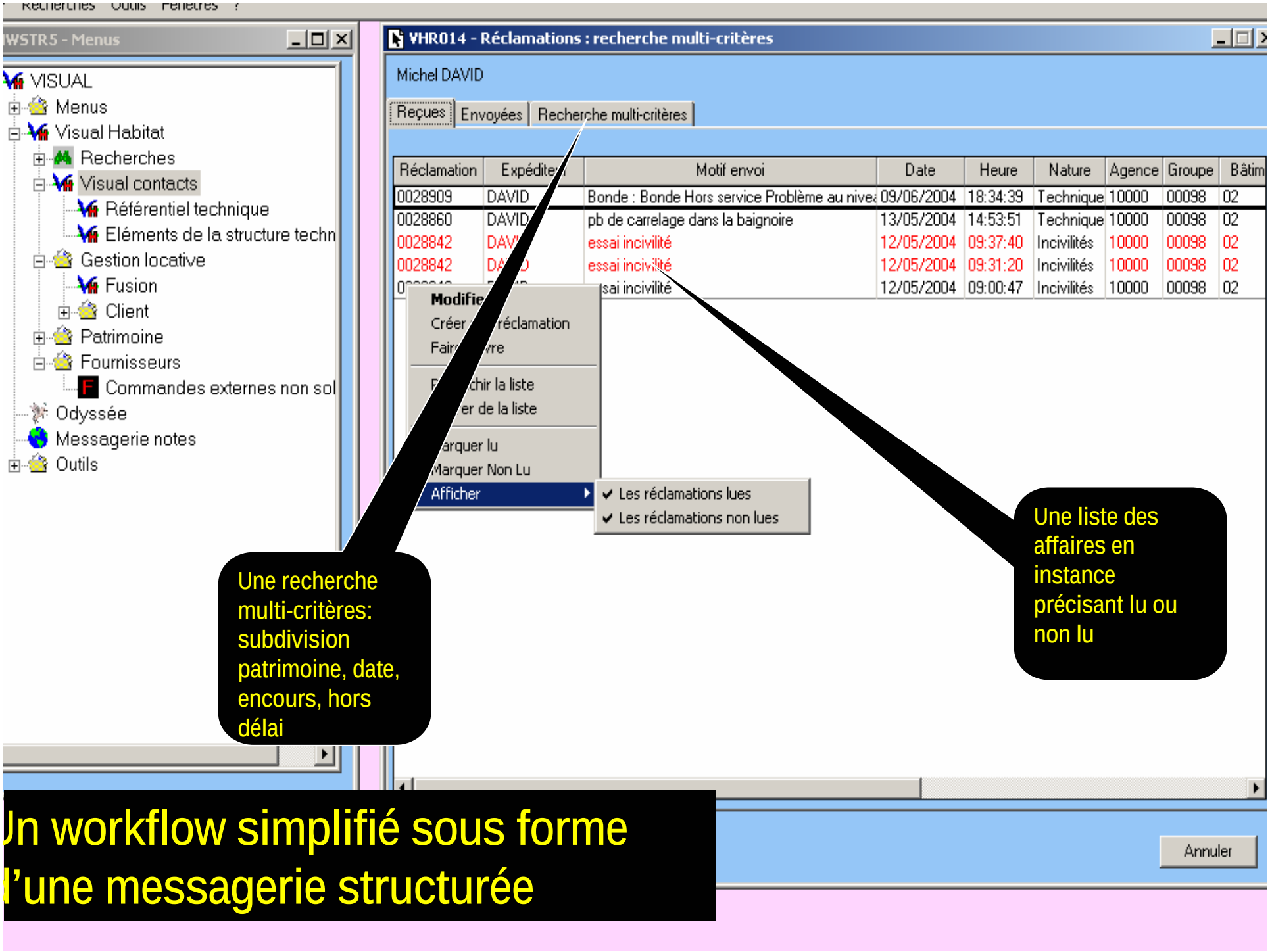
Mise en forme automatique de la commande prête à l'envoi



Une fenêtre d'édition qui précise le ou les choix faits fax, mail, courrier



Exécution automatique des envois incluant un suivi spécifique


WSTR5 - Menus
VISUAL
Menus
Visual Habitat
Recherches
Visual contacts
Référentiel technique
Eléments de la structure techn
Gestion locative
Fusion
Client
Patrimoine
Fournisseurs
Commandes externes non sol
Odyssée
Messagerie notes
Outils
VHR014 - Réclamations : recherche multi-critères
Michel DAVID
Reçues
Envoyées
Recherche multi-critères
Réclamation
Expédite
Motif envoi
Date
Heure
Nature
Agence
Groupe
Bâtim
0028909 DAVID Bonde : Bonde Hors service Problème au nive 09/06/2004 18:34:39 Technique 10000 00098 02
0028860 DAVID pb de carrelage dans la baignoire 13/05/2004 14:53:51 Technique 10000 00098 02
0028842 DAV essai incivilité 12/05/2004 09:37:40 Incivilités 10000 00098 02
0028842 DA essai incivilité 12/05/2004 09:31:20 Incivilités 10000 00098 02
sai incivilité 12/05/2004 09:00:47 Incivilités 10000 00098 02
Modifie
Créer réclamation
Fair vre
chir la liste
er de la liste
arquer lu
Marquer Non Lu
Afficher
Les réclamations lues
Les réclamations non lues
Annuler
Une recherche multi-critères: subdivision patrimoine, date, encours, hors délai
Une liste des affaires en instance précisant lu ou non lu
Un workflow simplifié sous forme d'une messagerie structurée

La question spécifique de la mobilité

- **Dans certaines circonstances : réclamations à l'occasion d'un état des lieux, expertise sur place, les réclamations ont à être prise en compte sur des équipements mobile : tablet PC ou PDA ++.**
- **Les salariés équipés de matériel mobile doivent pouvoir disposer, résidant sur leur système mobile de l'ensemble du système d'assistance à la réclamation.**
- **Les réclamations techniques sont transmises en GPRS accompagnée du seul n° de contrat afin d'éviter les problèmes liées au transfert de données personnelles.**
- **Le transfert des rapports d'incivilité s'effectuent au moment du branchement de l'appareil mobile sur sa station d'accueil afin d'en protéger le contenu.**

Présentation Bat'IM
le 17 juin 2004

En conclusion

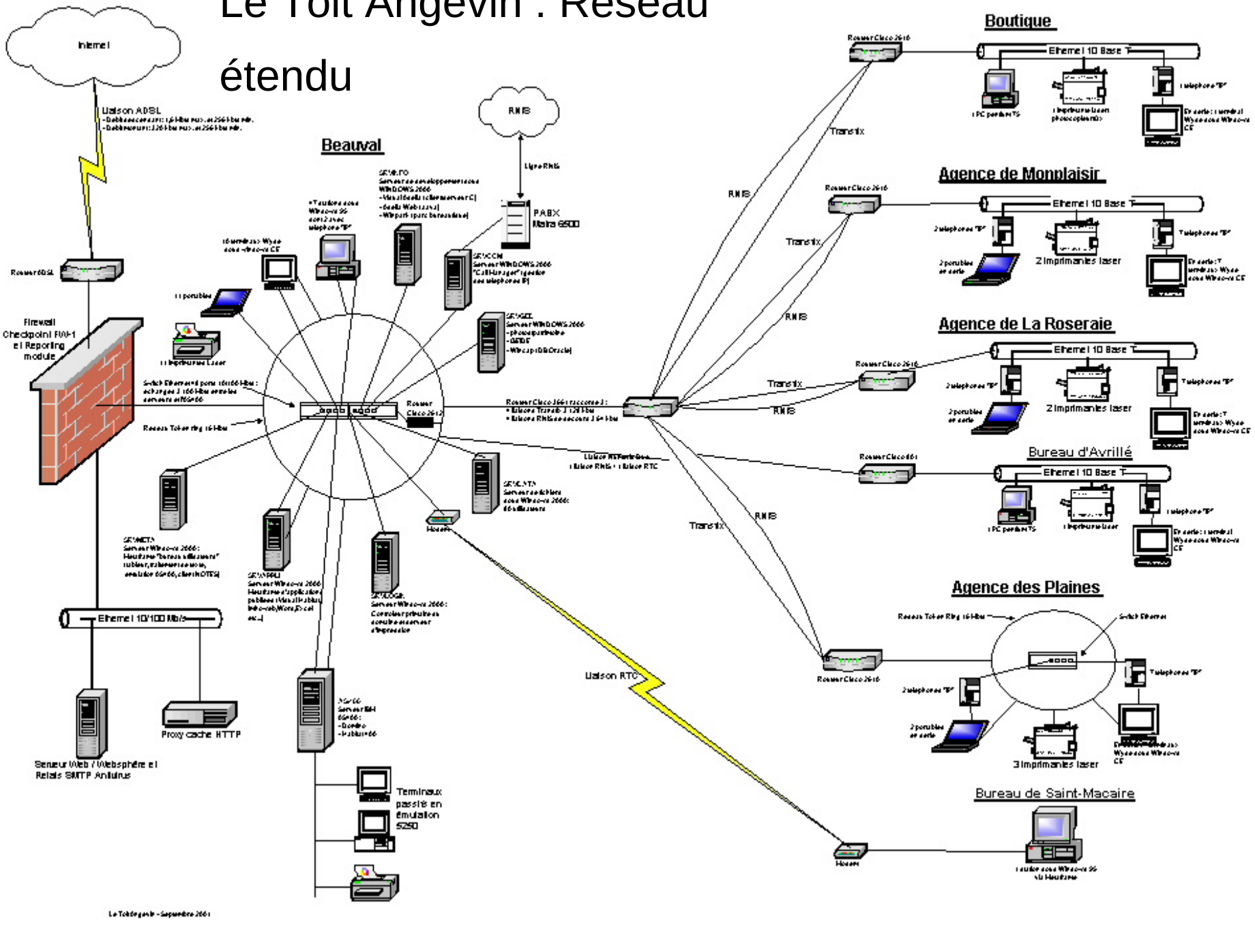
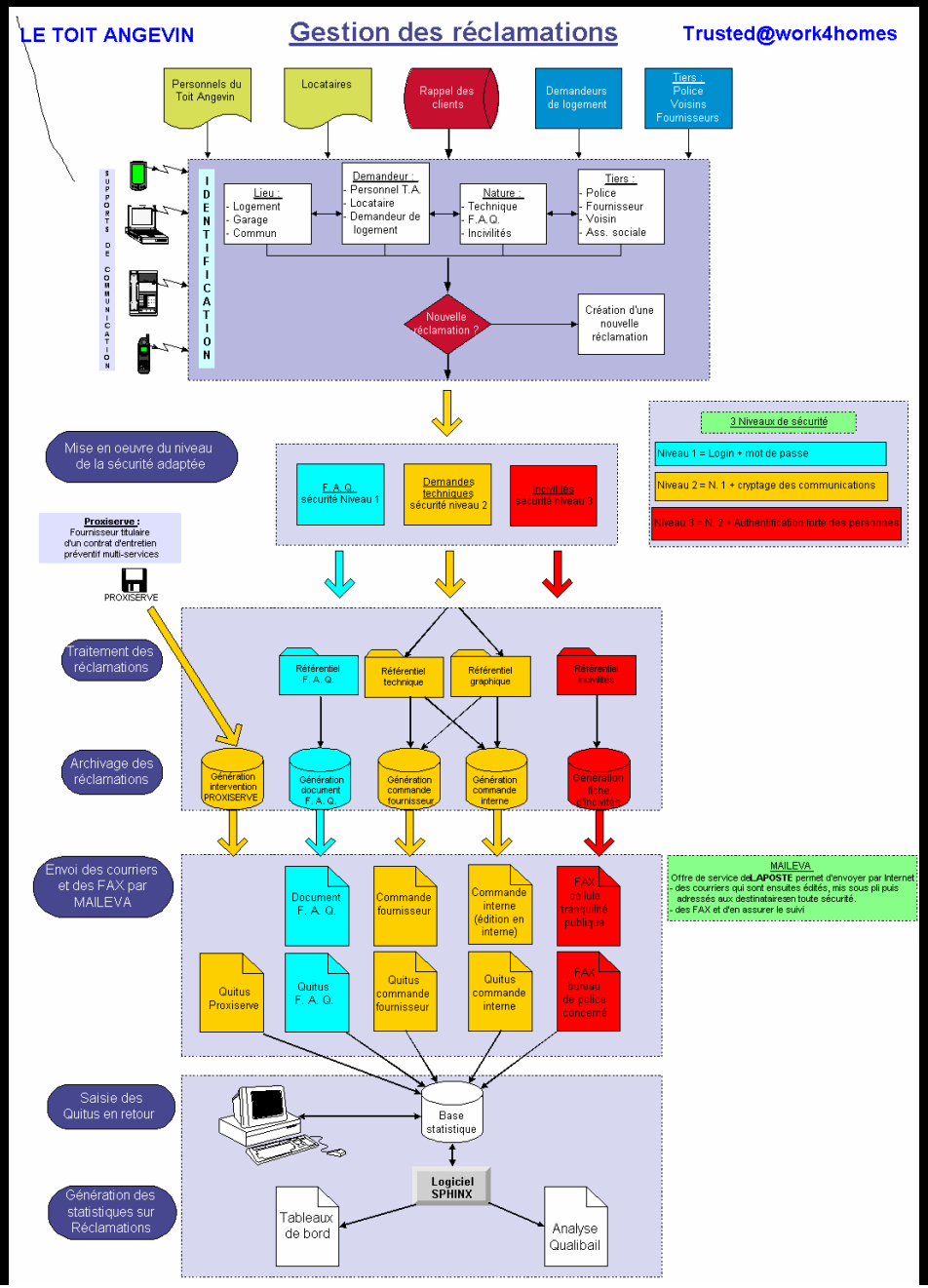
Visual cont@ct une application visant l'amélioration de la qualité de service :

- **La confiance client et la sécurité des transactions**
- **La convivialité utilisateur**
- **La fiabilité des traitements**

Tout en préservant une ouverture

- **Vers un intranet client interactif**
- **Un progiciel ouvert de gestion locative**

Le Toit Angevin : Réseau étendu



VISUAL CONTACT: le process