Externalisation courrier – Gestion immobilière

La SACVL améliore sa qualité de services et la satisfaction de ses clients grâce à Esker

Lyon, le 29 juin 2015 — La SACVL, Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon (gestion immobilière), confie à Esker l'externalisation de l'envoi de ses 30 000 courriers annuels. La SACVL a ainsi pu améliorer sa qualité de services et absorber le volume croissant des courriers envoyés depuis son logiciel métier IKOS, dédié au domaine de l'immobilier.

En 2013, la SACVL a obtenu la certification Qualibail, afin d'améliorer sa démarche qualité et ainsi renforcer la confiance de ses clients, en tant qu'organisme bailleur. Outre de nombreuses obligations réglementaires, cette certification a engendré un doublement du volume de ses courriers, soit 30 000 par an : quitus locataires attestant des travaux effectués pour paiement des prestataires, accusés de réception des réclamations clients et relances des impayés. De plus, la SACVL utilise les solutions Esker pour l'impression et l'acheminement de ses 9 000 avis de régularisation de charges vers ses locataires.

Dans ce contexte, la SACVL a souhaité se doter d'une solution d'externalisation lui permettant d'automatiser l'envoi et d'assurer la traçabilité et l'archivage de ses multiples courriers.

« A l'issue d'un appel d'offres, nous avons été convaincus par la solution Esker qui nous a été largement recommandée dans le domaine de l'immobilier, notamment par d'autres bailleurs ayant les mêmes besoins que nous. La solution Esker est, en effet, à même de traiter des flux courriers métiers très spécifiques et de s'interfacer avec notre application IKOS », témoigne Hervé Domange, Directeur Système d'Information de la SACVL.

Une solution répondant aux exigences métiers de la gestion immobilière

Déployée en 3 mois, la solution Esker a nécessité un paramétrage des flux métiers adapté aux besoins spécifiques de la SACVL, tels que des règles automatiques de diffusion ou non en fonction du type de document ou la possibilité de valider certains flux critiques avant envoi en impression.

Intégrée à son application métier IKOS, la solution Esker est aujourd'hui utilisée par une centaine de collaborateurs : le personnel de terrain pour les demandes de travaux, le responsable qualité pour l'envoi des courriers de réception des demandes écrites, et les assistantes qui rédigent les réponses aux locataires.

« *Toutes nos équipes sont satisfaites de la solution Esker. Nos collaborateurs se sont appropriés la solution très rapidement car ils n'ont pas eu besoin de changer leurs méthodes de travail. Aucun d'entre eux ne souhaiterait rééditer et mettre sous pli les courriers comme avant* », ajoute Hervé Domange.

Un gain de productivité avec l'absorption d'un volume de courrier multiplié par 2

La solution Esker a apporté de nombreux bénéfices qualitatifs à la SACVL, parmi lesquels :

- **Un gain de temps et de productivité** pour les personnes qui gèrent les commandes, ayant permis l'absorption d'un volume de courrier multiplié par 2 à effectif constant,
- **Une structuration en interne des processus métiers**,
- **La traçabilité des courriers** qui permettent d'assurer le suivi des accusés de réception,
- **La mise en place de l'archivage** avec un accès à tous les documents émis depuis l'ERP via Esker,
- **La performance des différents services** qui ont accès en temps réel aux documents archivés lors des échanges avec les locataires,
- **Une amélioration de la satisfaction clients** de plus de 3% qui peut être expliquée à la fois par la certification Qualibail et la solution Esker.

« La qualité de service exigée par la certification Qualibail a pu être atteinte en toute tranquillité grâce à la solution Esker qui nous fournit la preuve d'envoi du courrier et du respect des délais. Nous avons ainsi gagné en qualité de services et satisfaction client, et Esker nous a permis de mettre en place cette réorganisation sans perdre de temps », conclut Hervé Domange.

A propos de SACVL

La SACVL est une société de construction et de gestion immobilière. La Société Anonyme de Construction de la Ville de Lyon aménage, construit et gère son patrimoine, principalement dans Lyon intra-muros. La diversification de ses produits immobiliers a pour objectif de favoriser la mixité fonctionnelle et sociale. Les opérations sont composites : logements, bureaux, équipements, commerces. Chaque programme comporte des logements sociaux conventionnés (10 à 25 %).

Les grands chiffres : 150 collaborateurs, 51 M€ de chiffre d'affaires en 2011, 7500 logements, 39% conventionnés, 105 000 m² de bureaux, commerces, équipements et 3800 stationnements.

À propos d'Esker

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solution de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser le traitement de leurs documents de gestion : commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients… Ses solutions logicielles sont adaptées à tous les environnements : géographiques, réglementaires, technologiques.

Les solutions d'Esker sont utilisées par plus de 11 000 clients dans le monde, des ETI aux grands groupes, parmi lesquels Arkadin, le Groupe Bel, bioMérieux, Bayer, Direct Energie, Léa Nature, Sanofi, Staci, Vaillant Group, ou encore Whirlpool.

Avec un chiffre d'affaires de 46,1millions d'euros en 2014, dont 65% issu de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 21ème éditeur de logiciels français et 3ème en région Rhône-Alpes selon le classement Truffle 100 France 2014.

Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker est un des éditeurs de logiciels français les plus présents à l'international avec 65% de son chiffre d'affaires réalisé hors de France, dont 40% aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur NYSE Alternext à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par Oséo (N° A1209022V).

Esker SA

10 rue des Emeraudes, 69006 Lyon
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40
E-mail – info@esker.fr

Contacts Presse – AMALTHEA

Séverine Charpentier – Tel : 04 26 78 27 11
E-mail : scharpentier@amalthea.fr

Julie Barbaras – Tel : 04 26 78 27 12
E-mail : jbarbaras@amalthea.fr

Suivez-nous