



BlackBerry Customer Success

Akerys Groupe réduit le taux d'inoccupation des logements locatifs de 50% avec la solution BlackBerry et le CRM mobile

Akerys est l'un des principaux promoteurs immobilier en France. Leader du marché de l'investissement locatif, sa stratégie vise à devenir un promoteur immobilier diversifié. La société est impliquée dans tous les stades des opérations, depuis la construction et le marketing jusqu'à la commercialisation, en passant par la location, la gestion et l'assurance. Akerys est aussi numéro un de la vente de logements neufs.

PRINCIPAUX AVANTAGES

- Réduction du taux de logements vacants de 50%
 - Amélioration du délai d'approbation du candidat à la location de 66%
 - Haut niveau de sécurité et gestion centralisée
 - Rentabilité et stabilité des coûts
-

LE DÉFI

Akerys a deux principaux types de clients : les investisseurs qui achètent pour louer et les locataires qui louent les logements dont les investisseurs sont propriétaires. La division Services Immobiliers d'Akerys gère les biens immobiliers pour le compte des investisseurs - et a la responsabilité de trouver de nouveaux locataires pour les logements vacants.

Pour gérer ces logements vacants, la société utilisait un ensemble d'outils différents qui ne communiquaient pas entre eux. Un centre d'appels centralisé répondait aux demandes de locataires potentiels. Après avoir attribué au locataire une liste de biens éventuels, les agents du centre d'appel transmettaient la demande à l'une des 15 agences régionales de la société, qui l'attribuait alors à l'un des 150 commerciaux, pour organiser des visites.

Pour améliorer l'efficacité de ce flux de travail, Akerys a décidé de moderniser la façon dont leurs commerciaux géraient leur temps. « Le but était de leur donner un outil dynamique, interactif, qui permettrait une gestion centralisée des locataires éventuels » explique Xavier Vallée, responsable du centre d'aide et d'appel chez Akerys. Les objectifs étaient de réduire le taux de logements vacants, d'accélérer le cycle de location et améliorer le service client.

La société a déployé un système CRM qui traiterait la procédure commerciale depuis le premier contact jusqu'à la location. La solution donne aux agents du centre d'appel une vision en temps réel des logements vacants et des emplois du temps des commerciaux pour qu'ils soient en mesure d'attribuer directement une demande à un représentant commercial et à son agence. Cela a réduit la durée moyenne d'appel d'environ 40%, liée à une augmentation de la satisfaction client.

Une fois que la solution CRM était en place et fonctionnait, Akerys a remarqué le manque de connexion en temps réel avec les commerciaux. Par exemple, si pendant une visite un client décidait de réserver une propriété, le représentant commercial n'avait pas de moyen facile de prévenir le centre d'appel pour qu'il cesse de prendre des rendez-vous pour cette propriété. Ils ne pouvaient pas non plus commencer la pré-validation afin de déterminer si le client était éligible pour cette location. Cela a dû être pris en charge par le personnel de l'agence. Cinq ou six jours pouvaient s'écouler entre le moment où une propriété était réservée et l'approbation finale d'un locataire. Pendant ce temps la propriété demeurait inoccupée.

« La sécurité de BlackBerry était pour nous primordiale. Nous ne pouvions pas imaginer mettre en place sur le terrain un appareil qui traite des informations confidentielles sans une sécurité en béton ».

Xavier Vallée
Responsable du centre d'aide
et d'appel chez Akerys

Industrie:

Développement immobilier

Région: France

Solution:

BlackBerry® Enterprise Server

LA SOLUTION

Pour que la solution CRM soit accessible aux commerciaux, Akerys les a équipés de smartphones BlackBerry® avec accès à une application CRM en web mobile. Cela voulait dire que leurs calendriers étaient automatiquement mis à jour sur leurs smartphones lorsque les agents du centre d'appel réservaient de nouvelles visites. De plus, en utilisant l'application web mobile de la solution, les agents commerciaux pouvaient entamer la procédure de pré-validation pour un client potentiel et réserver un logement vacant directement sur place.

Akerys a choisi la solution BlackBerry® pour trois raisons principales. La première a été l'efficacité du réseau de la technologie push BlackBerry ; Akerys ne voulait pas être confronté aux surcoûts d'utilisation mobile de données. La seconde a été la sécurité des données et des appareils. « La sécurité était pour nous primordiale » confirme Xavier Vallée. « Nous ne pouvions pas imaginer mettre en place sur le terrain un appareil qui traite des informations confidentielles sans une sécurité en béton. » La troisième a été la gestion centralisée. Akerys voulait simplifier la distribution des appareils mobiles.

AKERYS LES AVANTAGES

Selon Vallée, Akerys a pu réduire son taux moyen de logements vacants de plus de 50% en ajoutant la solution BlackBerry et l'accès mobile au système CRM existant. En outre, la solution BlackBerry a aidé à ramener le processus d'approbation de 5 ou 6 jours à moins de 48h. « Cela signifie qu'un logement vacant ne reste pas réservé plus longtemps que nécessaire, ce qui augmente nos chances de le louer. » confie Vallée.

Un autre avantage a été une gestion plus efficace du temps des commerciaux. La synchronisation push de leurs calendriers leur permet de traiter plus de rendez-vous par jour, sans augmenter leur nombre d'heures de travail. « Nous pouvons voir où seront les commerciaux et quand ils y seront. Si le centre d'appel reçoit une demande pour un logement dans un bloc d'immeubles spécifique, nous essaierons de reprogrammer le rendez-vous lors du prochain déplacement du commercial dans ce quartier. » Confie Vallée. Cela réduit également le kilométrage et le temps passé à conduire entre les propriétés.

Akerys est très satisfait de la valeur ajoutée de la solution BlackBerry. Xavier Vallée l'appelle « l'outil mobile dont notre entreprise avait vraiment besoin ». L'efficacité du réseau de la solution BlackBerry est de loin supérieure à celle de ses concurrents » il ajoute, et « le résultat est que l'utilisateur ne dépasse jamais son forfait, il est donc plus facile de gérer les dépenses. Il rend les coûts très prévisibles. »

Cette stabilité de coût a permis à Akerys de déployer la solution BlackBerry à de nombreux cadres et directeurs. « BlackBerry permet à chacun de rester productif et réactif en déplacement. Les avantages vont bien au-delà du système CRM. Personnellement, j'économise chaque jour 10 à 20% de mon temps » dit Vallée. Akerys compte un parc de plus de 600 smartphones BlackBerry couplés avec le BlackBerry® Enterprise Server for Microsoft® Exchange.

www.blackberry.co.uk/casestudies

