



Référence

>>

Un service clientèle excellent grâce à une recherche rapide

Des processus efficaces grâce à un flux de l'information parfait



« ELO nous permet d'archiver des quantités considérables de données en seulement 20 minutes environ sous forme de documents, et ce pour chaque locataire. » Cela nous facilite considérablement le travail et nous fait gagner beaucoup de temps ; nous consacrons aujourd'hui ce temps supplémentaire à des choses vraiment importantes. »

Dr. A. Wernicke,
responsable TI et chef
de projet de Weimarer Wohnstätte GmbH

Avec ELO, la société Weimarer Wohnstätte améliore la satisfaction de sa clientèle. Les collaborateurs disposent grâce à ELO d'un accès rapide et compréhensible aux dossiers des locataires, quel que soit leur poste de travail. Le courrier entrant et sortant est également géré et archivé de manière électronique par ELOprofessional. Les décomptes des charges d'exploitation sont intégrés automatiquement dans le dossier électronique ELO du locataire à partir du logiciel de gestion de logements « AS/400 und Wohndata » par le biais de l'interface ELO COLD. Conséquences : amélioration du degré de satisfaction de la clientèle, optimisation du flux d'information d'entreprise et des processus d'entreprise efficaces.

La société Weimarer Wohnstätte GmbH crée des espaces de vie – surtout lorsqu'il s'agit de la location ou de la vente d'espaces d'habitation à des prix raisonnables. Filiale à cent pour cent de la ville de Weimar, en Allemagne, Weimarer Wohnstätte GmbH travaille et agit dans le but d'un développement urbain et de travaux d'urbanisation axés sur l'avenir. Cet engagement s'applique en première ligne aux intérêts et aux idées des locataires et des propriétaires de logements.

Solution

un additionnel bénéfique



>>

Plus de flexibilité dans le travail quotidien

Shortcuts

Pays : Allemagne
Branche : Immobilier

Entreprise

Filiale à cent pour cent de la ville de Weimar, la société Weimarer Wohnstätte GmbH loue et vend des logements à un prix abordable. 7 000 logements et 1 000 terrains industriels, garages, etc., sont gérés. L'entreprise compte 58 employés.

Défi

Accès rapide et compréhensible aux dossiers des locataires par tous les collaborateurs à partir de chaque poste de travail de la société Weimarer Wohnstätte GmbH. Interface avec le logiciel de gestion des logements « AS/400 und Wohndata ».

Solution

Les dossiers des locataires ainsi que le courrier entrant et sortant sont gérés et archivés de manière électronique par **ELOprofessional**. Les décomptes des charges d'exploitation sont intégrés automatiquement dans le dossier électronique **ELO** du locataire à partir du logiciel de gestion de logements par le biais de l'interface **ELO COLD**. Avantage : amélioration du degré de satisfaction de la clientèle, optimisation du flux d'information d'entreprise, processus d'entreprise efficaces.

Avantage

Des clients satisfaits, un flux de l'information amélioré, des processus de travail efficaces.

« Nous créons des espaces de vie » n'est pas uniquement la promesse d'un espace d'habitation à un prix abordable, mais surtout l'expression d'un engagement en faveur d'une meilleure culture en matière de logement et d'une meilleure qualité de vie.

Flexible et innovateur

Avant la mise en œuvre d'**ELO**, la société Weimarer Wohnstätte GmbH archivait déjà les dossiers de ses locataires de manière électronique. Mais le logiciel de gestion de logements aurait dû être modernisé au cours des prochaines années. Depuis 2003, la société est consciente que dans le cadre d'un archivage à long terme, elle doit miser sur un système d'archivage innovant, flexible et surtout indépendant qui peut être également connecté avec tous les autres logiciels. Weimarer Wohnstätte a eu des difficultés à évaluer le logiciel d'archivage. Cela est notamment dû au fait que la solution déjà utilisée pour l'activité de base propose également un module d'archivage. Après un an et demi de recherche approfondie, la comparaison entre divers systèmes de gestion documentaire et d'archivage et la visite pratique de quelques utilisateurs auprès d'autres entreprises de gestion de logements, l'entreprise a opté pour **ELOprofessional**.

Une utilisation intuitive sans grand besoin d'apprentissage

Bien que les dossiers des locataires sont tenus sous forme électronique, l'entreprise travaillait avec des archives centralisées sur papier. La recherche d'informations d'un dossier des locataires était pénible et prenait beaucoup de temps. Les principaux critères retenus pour la mise en œuvre d'**ELO** en tant que système d'archivage électronique étaient son utilisation simple et intuitive et sa facilité d'apprentissage. Mais c'est surtout sa flexibilité d'adaptation au système de gestion des logements utilisé par la société qui a séduit. La connexion des deux systèmes de logiciel n'a duré qu'une journée.



Aujourd'hui, chaque information est immédiatement disponible en quelques clics, sans la moindre perte de temps, même à partir des centres de service extérieurs à la centrale.

« **Compétent, flexible et engagé pour toutes les questions relatives au logement** »

Si les clients s'expriment ainsi sur les collaborateurs d'une entreprise, cette dernière peut en être fière à juste titre. Weimarer Wohnstätte propose par exemple un service 24 heures sur 24 pour tous les problèmes techniques concernant le logement des locataires. Un centre de service de Weimarer Wohnstätte se trouve dans chaque grande zone d'habitation. La société fait preuve d'autant d'engagement et de compétence pour les intérêts des propriétaires, par exemple dans le cadre de la gestion et de la remise en état de leurs immeubles et de leurs bâtiments. En ce qui concerne l'engagement concernant les locataires et les propriétaires, les archives électroniques **ELO** sont pour l'entreprise un outil important en vue d'augmenter le degré de satisfaction de la clientèle.

Améliorer le degré de satisfaction de la clientèle

Weimarer Wohnstätte a commencé son projet **ELO** avec la gestion et l'archivage des conditions actives des locataires. La structure d'archivage d'**ELO** comprend les dossiers relatifs aux contrats et à la correspondance comme les contrats de location, les modifications du loyer ou les autorisations de prélèvement. Elle compte également d'autres documents de dossiers comme les documents relatifs aux activités judiciaires, aux cautions et aux garanties, aux décomptes des charges d'exploitation et aux autres accords de paiement. Les informations concernant le logement comme les tracés, les photos et les plans sont archivés dans **ELO** dans un dossier de logement. Dans le cadre de l'archivage des dossiers décrit ci-dessus, les processus de traitement ont été simplifiés au sein de l'entreprise de manière ciblée, si bien que

« De nombreux documents MS-Office ont été déjà archivés dans ELO. C'est une solution très confortable qui fait partie de l'offre standard du système d'archivage ELO, je suis vraiment content de ce programme. »

Dr. A. Wernicke,
responsable TI et chef
de projet de Weimarer Wohnstätte GmbH



>>

La confiance fait partie du business

« Je pense que nous allons optimiser l'archive dans le sens qu'elle va devenir une archive intégrale pour la société. Nous archivons tous les documents ayant trait à l'organisation et la gestion de la société de façon électronique et nous les mettons à la disposition de nos collaborateurs grâce à la gestion des droits. »

Dr. A. Wernicke,
responsable TI et chef
de projet de Weimarer Wohnstätte GmbH

les collaborateurs formés sont en mesure d'archiver eux-mêmes leurs propres documents en une seule opération pour ce qui est de la gestion des logements. Dans ce contexte, la société Weimarer Wohnstätte GmbH a organisé l'archivage électronique des e-mails et des fax de Lotus Notes dans le dossier électronique **ELO** du locataire. Grâce à l'interface **ELO COLD**, les collaborateurs peuvent automatiquement enregistrer dans les dossiers de locataire **ELO** les courriers relatifs au décompte des charges d'exploitation à partir du système de gestion des logements « AS/400 Data und Wohndata ».

Les plus-values de l'archivage

Grâce à sa facilité d'utilisation et à sa connexion au système de gestion des logements, le DMS a été immédiatement accepté par tous les collaborateurs de Weimarer Wohnstätte. Le système d'archivage est devenu un élément incontournable au quotidien. Tous les collaborateurs ont accès à **ELO**, même ceux qui travaillent dans les bureaux externes à Weimar. Quant aux locataires, ils apprécient grandement la rapidité de réaction, les renseignements immédiats et l'impression de copies en cas de besoin. « Les résultats des décomptes des frais de chauffage, qui étaient autrefois livrés sur des listes de papier de plusieurs mètres de haut par les entreprises externes chargées du décompte, sont aujourd'hui comprimés avec près de 7 000 enregistrements sur 2 CD », déclare Madame Dr. Wernicke, chef de projet. »