

Où en êtes-vous avec Internet ?

Quel que soit le secteur d'activité, la concurrence fait rage et la profession d'Administrateur de biens n'échappe pas à cette règle. Pour se développer, les acteurs économiques doivent faire preuve d'une imagination grandissante et innover pour se détacher du peloton.

L'activité d'Administrateur de Biens connaît une standardisation des services induit par une réglementation contraignante. Internet peut-être un axe de développement par la vente de services complémentaires et un moyen de se différencier tout en personnalisant la relation avec ses clients.

« le client a tendance à en vouloir plus. Il veut sortir de cette standardisation et être reconnu comme client à part entière et non comme un numéro dans la masse. Il veut du sur mesure. Il veut que ses propres besoins et désirs soient comblés. »

H2I-Web : la solution internet pour les Administrateurs de Biens.

H2I-WEB est un site Internet spécialement développé pour les cabinets d'Administrateurs de Biens. Riche de nombreuses fonctionnalités, il permet de prolonger l'activité du cabinet sur Internet en proposant un ensemble de services supplémentaires : publication des offres de locations, de ventes, carnets d'entretien, comptes rendus d'assemblées générales, comptes copropriétaires.

A ces options déjà existantes viendront se greffer de nouvelles telles que les événements par immeuble ou la consultation des commandes fournisseurs. Le site dispose également d'outils de veille permettant d'envoyer à un futur client un e-mail automatique dès qu'une offre correspondant à sa demande est disponible.



Internet l'outil de recherche par excellence

Les études récentes montre qu'Internet modifie progressivement mais profondément les relations clients / entreprises. Le secteur de l'immobilier bien qu'en retard par rapport aux autres secteurs d'activités se plie aux nouvelles tendances du consommateur.

Internet se révèle un outil utile de présélection, permettant au particulier de défricher le terrain et de dénicher plus rapidement l'appartement ou la maison de ses rêves (observatoire IPSOS 2003)

Si visiter «physiquement» un logement demeure une priorité pour les personnes qui souhaitent devenir propriétaires, internet «s'avère pratique pour obtenir un descriptif, des renseignements sur l'environnement...» (Etude Skopos, juin 2001)

On constate actuellement que l'utilisation d'Internet comme outil de recherche de biens immobiliers a augmenté alors que le support papier diminue (Etude IDC 2003)

Le Cabinet immobilier Rollet place sa confiance dans les technologies UNIX / Oracle pour optimiser la gestion de ses activités.

Motivé par la nécessité de répondre aux demandes d'une clientèle de plus en plus exigeante et garantir la pérennité du système informatique, le cabinet Rollet est le premier client H2I à avoir installé la version Unix / Oracle du progiciel ARAMIS.

Le secteur immobilier, longtemps constitué de structures familiales, a subi de profondes mutations avec notamment le regroupement des cabinets mais aussi l'entrée sur ce marché de structures issues du secteur bancaire et plus axées sur la partie financière du produit immobilier. « Face à ces grands groupes immobiliers et tout en conservant notre vision et notre pratique plus « traditionnelle » de notre métier, nous assurons la pérennité de notre entreprise en garantissant à notre clientèle des services performants et de proximité, explique Sandrine Rollet.

Ce cabinet connaît parfaitement la solution Aramis pour avoir intégré et utilisé sa première version dès 1999. Et

c'est tout naturellement qu'il a souhaité migrer vers la seconde mouture de ce Progiciel qui, basé sur la base de données Oracle, offre des garanties supplémentaires de fiabilité et de performances. « H2I est à l'écoute constante des besoins de ses clients et sait faire évoluer ses produits en fonction de l'évolution de ses besoins mais aussi des nouvelles lois qui régissent notre activité. Enfin, l'expertise et la pérennité de H2I sont autant de garanties que nous recherchions » poursuit Sandrine Rollet.

La mise en oeuvre de cette solution a été réalisée par H2I, en parfaite confiance et étroite collaboration avec le Cabinet Rollet. « H2I a fait preuve d'un profond investissement dans le cadre de ce projet, tout au long de sa mise en œuvre ».

EDITORIAL



«Le premier semestre 2004 a vu H2I installer de manière opérationnelle, et avec succès, la version UNIX/ORACLE de son progiciel ARAMIS.

Cette même période a vu également la mise en place de la version 3 d'ARAMIS II qui ajoute de nombreuses fonctionnalités et améliorations à ce progiciel.

Je tiens à remercier ici tous ceux qui nous ont apporté leur concours

à la mise au point de ces versions et notamment les cabinets Rollet et Rosier-Modica.

Le second semestre 2004 verra nos efforts se porter d'une part vers l'intégration dans nos logiciels du nouveau décret concernant la copropriété, d'autre part vers l'ajout de nouvelles possibilités de consultation par internet d'informations concernant les copropriétaires.

Gérard MAUCET
Directeur Général

SOMMAIRE

P.2 Témoignage
Rosier Modica Mottteroz : «Personne ne regrette d'avoir choisi ARAMIS».

P.3 Help-Line
Les nouveaux outils du support technique H2I

P.4 Internet
Outil indispensable de la profession d'Administrateur de Biens.

P.4 Technologie
UNIX / ORACLE, le cabinet Rollet témoigne.



Guide d'utilisation ARAMIS II

Afin de vérifier une procédure, valider la mise en œuvre d'un traitement ou plus simplement optimiser l'utilisation du progiciel ARAMIS, H2I a mis à disposition de ses clients un ensemble de guides d'utilisation disponibles sur CD-ROM (remis lors de l'installation de la version 3) ou consultable sur Internet dans l'espace client. Saisie multi-imputation, carnet d'entretien, saisie des factures de prestations annexes...plus de 30 supports sont déjà disponibles.

Assemblée Générales de copropriété : le législateur impose de nouvelles contraintes

Le décret n° 2004-679 publié au journal officiel du 04 juin 2004 exige désormais la signature du procès verbal en fin d'assemblée générale de copropriété. Ces nouvelles dispositions imposent de mettre en place une organisation adéquate mais aussi de disposer d'un outil informatique performant.

AGCOP est spécialement conçu pour gérer les assemblées générales en direct sur PC portable. Il se présente comme un outil indispensable lorsque la taille des copropriétés est importante et ne permet plus une gestion manuelle.

De nombreux administrateurs de biens l'ont adopté.

« AGCOP permet ainsi l'impression des procès verbaux en fin de séance pour signature, quelle que soit la taille de la copropriété. A titre d'exemple, la rédaction du procès verbal d'une assemblée générale d'un immeuble de 100 à 160 logements ne nous prend que les heures de présence en séance puis de l'ordre d'une demi-heure de travail de mise en page et de vérification en fin de réunion. » Régie Bourguignon Palluat.





ROSIER MODICA MOTTEROZ

Innovation, performance, professionnalisme, ces trois mots illustrent parfaitement l'une des plus belles régies lyonnaises : la régie Rosier Modica Motteroz. Fondée en 1978 elle jouit d'une notoriété incomparable. La réussite rapide de cette entreprise ne doit rien au hasard. En près de trente ans, Rosier Modica Motteroz s'est développée par une croissance interne et l'acquisition de nombreux cabinets.

«Aujourd'hui, personne ne regrette d'avoir choisi ARAMIS»

Une réussite qui ne doit rien au hasard.

ARAMIS...

Persone ne regrette ce choix

Trois activités essentielles ont permis au cabinet d'asseoir sa légitimité : la gestion des baux commerciaux, l'immobilier d'entreprise et la valorisation de patrimoine. Cette stratégie a nécessité la création d'un service technique intégré ainsi que l'acquisition de compétences juridiques et financières, que peu de cabinets peuvent revendiquer.

« Bien entendu, rien ne peut se faire sans informatique et nous nous sommes appuyés sur le logiciel ARAMIS ». A l'origine, la régie était équipée d'un système Olivetti en fin de vie.

Le choix du progiciel ARAMIS a pris plus d'un an. « Avec des confrères, nous avons créé le GIB (Groupement Informatique et Bureauique). Nous avons regardé les progiciels du marché et après en avoir débattu, nous avons sélectionné H2I en 1986... Je crois, même aujourd'hui, que personne au sein de notre association ne regrette ce choix. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec H2I pour faire progresser le produit ».

La migration vers ARAMIS II s'est effectuée naturellement en 2003. La réactivité des utilisateurs face au changement de technologie (utilisation de la souris, interface Windows, ouverture du progiciel vers les nouvelles technologies...) n'a pas été évidente. Dans un premier temps ARAMIS II a bousculé les habitudes, demandant une remise en cause de chacun.

« Quel que soit l'outil informatique, le travail des collaborateurs et des dirigeants est essentiel pour la réussite du projet (...) Notre responsable informatique et son assistante ont fait un travail extrêmement important sans lequel nous n'aurions pas réussi ».

« La croissance interne a ses limites et très rapidement, nous nous sommes positionnés à côté des grands groupes... Nous avons entrepris une croissance externe par l'acquisition de nouvelles régies quelque fois plus grosses que nous. » précise Patrice Rosier (Président Directeur Général).

En 1986, Rosier Modica Motteroz fait l'acquisition de la régie Bodecher spécialisée dans la gestion de grands ensembles, en 1989 la régie Belmont, en 1996 le porte-feuille d'une filiale des Docks Lyonnais gérant de nombreux centres commerciaux et plus récemment en 2002 la régie Motteroz.

Aujourd'hui, Rosier Modica Motteroz gère près de 15 000 lots et plus de 300 000 m² de locaux commerciaux. La renommée de cette régie ne tient pas seulement à sa taille. Son image de sérieux s'est imposée progressivement par la gestion de lots exceptionnels ou prestigieux dont les plus belles boutiques de la presqu'île (Vuitton, Gucci...) ou de grands ensembles de standing tels que le Vallon d'Ecully ou Presqu'île 2.

Même si les gains de productivité ne sont pas encore mesurables, la régie souhaite profiter de l'ensemble des innovations proposées par le logiciel afin de compléter les services apportés à sa clientèle. Dans ce but, Rosier Modica Motteroz a testé la version 3 d'ARAMIS II pour profiter au plus vite des améliorations (version diffusée aujourd'hui à l'ensemble de la clientèle).

AGCOP est devenu indispensable

Rosier Modica Motteroz s'est également dotée du progiciel AGCOP pour réaliser les assemblées générales de copropriétaires. « Utiliser cet outil était indispensable pour gérer de grosses copropriétés, depuis la parution du décret du 4 juin 2004 nous n'avons plus le choix. AGCOP fonctionne bien, cependant il est impératif de bien préparer l'Assemblée Générale en amont et d'appliquer des méthodologies différentes en fonction de la taille de la copropriété » précise Patrice Rosier.

La régie Rosier Modica Motteroz se donne deux objectifs à atteindre dans les prochains mois : motiver et aider le personnel à utiliser les nouvelles fonctionnalités du logiciel et mettre en place un outil Internet doté de nombreux services capables de créer le lien entre le client et la régie.

Baromètre du support technique H2I

Depuis maintenant trois mois, H2I a mis en place un ensemble d'outils sur Internet destiné à répondre plus efficacement aux questions et demandes d'interventions de ses clients (consultation des appels par Internet, aide en ligne, priorité des appels, installation d'un nouvel outil de connexion à distance...). Toutes ces améliorations commencent à donner des résultats encourageants et permettent de réduire considérablement les délais de réponse.



Priorités des appels

Les appels au support technique font tous l'objet d'un classement par ordre de priorité. Ce système a pour principe de favoriser les demandes venant d'un ou plusieurs correspondants désignés d'H2I dans le cabinet. Les appels reçus par e-mail ont une priorité plus élevée que par le fax ou le téléphone.

L'utilisation de l'e-mail

L'utilisation des e-mails en réception et en émission augmente progressivement. Au cours des derniers mois près de 30% des réponses ont été apportées directement par e-mail. Toutes ces informations sont archivées dans les espaces clients sur le site www.h2i.fr.

Consultation des appels par Internet

Les clients H2I sont de plus en plus nombreux à suivre les appels et les solutions apportées sur le site Internet www.h2i.fr. Ce système d'archivage permet de constituer progressivement une base de connaissance pour le cabinet. Au cours du premier mois d'utilisation, ce service affiche un score record de 2300 pages consultées. Sans aucun doute son utilisation sera grandissante.

Assistance en ligne :

Se connecter à distance sur votre PC ou serveur permet dans de nombreux cas d'éviter le déplacement d'un technicien. H2I a souhaité aller plus loin en proposant un outil utilisant les technologies internet disposant de fonctionnalités avancées.

- Possibilité de mettre le client en observateur pour expliquer les manipulations à effectuer.

Cet outil présente de nombreux avantages :

- Ne nécessite aucune installation de logiciel
- Connexion entièrement sécurisée
- Aucun coût de communication pour le client (coût à la charge d'H2I)
- Connexion à tout PC équipé d'Internet

- Prise en main d'un PC pour effectuer des corrections ou des installations
- Possibilité de se mettre en situation d'observateur pour visualiser en temps réel les manipulations effectuées par le cabinet, pour comprendre une fausse manipulation ou reproduire un bug.

L'utilisation de ce nouveau système peut vous être proposé par les équipes techniques en cas de besoin de connexion.

Support H2I

Poste client

