

Une solution sur-mesure pour accélérer la transformation des bailleurs sociaux



CLARION
HOUSING GROUP

Clarion Housing Group possède et gère un parc de 125 000 logements à travers plus de 170 municipalités. C'est le premier bailleur social au Royaume-Uni.

” Travailler en collaboration avec les équipes Hitachi Solutions a été une expérience enrichissante. Nous avons su bâtir une excellente relation et tirons aujourd’hui une immense fierté de la solution que nous avons développée, une première dans le monde des bailleurs sociaux. ”

Linda Howard, Responsable de la conception de processus, Clarion Housing Group

Un programme conçu pour réinventer le business model des bailleurs sociaux

En 2014, Affinity Sutton (devenu depuis Clarion Housing Group) s’est lancé dans un vaste programme de transformation portant sur l’ensemble de ses activités. Ce projet de grande ampleur visait aussi bien à refondre les méthodes de travail de Clarion Housing Group qu’à repenser les services proposés à ses clients. Pour concrétiser cette transformation, Clarion Housing Group avait besoin d’une plate-forme technologique capable de remplacer ses quelque 25 systèmes disparates et d’appuyer la nouvelle approche du Groupe en matière d’interaction client et de gestion de parcs immobiliers.

Le lancement du programme a nécessité au préalable pas moins de 18 mois de préparation rigoureuse, au cours desquels le bailleur a établi ses ambitions en vue d’instaurer des processus système extrêmement aboutis. À la suite d’un appel d’offres, Clarion Housing Group a retenu la candidature d’Hitachi Solutions pour l’accompagner dans sa stratégie de transformation en qualité de fournisseur technologique.

Le bailleur social a été très impressionné non seulement par la qualité des relations qui se sont instaurées avec l’équipe Hitachi Solutions pendant la phase de prévente, mais également par son travail de réflexion autour de l’approche à privilégier pour accompagner au mieux l’entreprise dans la phase d’adoption de la nouvelle technologie.

Hitachi Property Management prend en charge les fonctions stratégiques d'un bailleur social : calcul des loyers, application des frais, création des immobilisations, gestion des actifs, planification de travaux, opérations financières, titrisation, gestion des cautions et intégration back-office / front-office.

“ Avec ce projet de transformation, nous avons pour objectif de faire évoluer nos méthodes de travail et nos prestations de services. Nous avons besoin d'un système capable d'appuyer cette nouvelle architecture. Cela n'a jamais été un projet purement technologique.”

Catrin Jones, Directrice de la transition commerciale, Clarion Housing Group

Une solution pour bailleurs sociaux inspirée de la technologie Microsoft

Hitachi Solutions et Clarion Housing Group ont engagé pendant deux ans de lourds efforts de développement. Afin de mieux comprendre les enjeux du projet, Hitachi Solutions a suivi de près divers salariés de Clarion Housing Group, du personnel de gardiennage jusqu'aux agents de réparation. Et au vu de l'envergure du programme, il était essentiel d'instaurer une étroite collaboration.

L'idée consistait à associer les modules Customer Engagement et Finance & Operations de Microsoft Dynamics 365 à la solution Hitachi Property Management (HPM). Basée sur les fonctionnalités standard de Microsoft, la solution HPM intègre diverses fonctions essentielles pour accompagner les activités d'un bailleur social : calcul des loyers, application des frais, création des immobilisations, gestion des actifs, planification de travaux, opérations financières, titrisation, gestion des cautions et intégration back-office / front-office.

Le projet s'est heurté à une difficulté supplémentaire : la fusion entre Affinity Sutton Group (l'initiateur du projet) et Circle Housing pour former ce qui allait devenir Clarion Housing Group.

Une plate-forme à l'épreuve du temps

Aujourd'hui, la moitié des activités - représentant les anciens clients et employés d'Affinity Sutton - utilisent la nouvelle plate-forme. L'autre moitié (anciennement Circle Housing) migrera d'ici la fin de l'année vers la solution qui, dès lors, regroupera environ 3 000 utilisateurs. À mesure que l'organisation poursuit l'intégration de sa plate-forme, elle aspire à acquérir des informations plus vastes et plus précises sur ses clients et son parc immobilier, dans l'objectif d'obtenir pour la première fois une vision à 360 degrés qui lui permettra d'améliorer sa prise de décision.

L'utilisation de la même plate-forme à l'échelle de l'organisation toute entière recèle d'innombrables avantages. Clarion Housing Group prévoit notamment une amélioration significative de l'efficacité de son service client. La nouvelle solution permet, par exemple, de mettre en place des demandes de prélèvement automatique dès le premier contact avec le client, là où il fallait auparavant plusieurs jours en faisant intervenir différents systèmes et services.

L'entreprise envisage de tirer profit de cette solution pour confirmer sa position de pionnier sur le marché du logement social et renforcer son image de leader technologique. Hitachi Solutions est fière d'avoir aidé Clarion Housing Group à concrétiser ses ambitions et à donner vie à une solution sur-mesure à partir de Microsoft Dynamics 365 et Hitachi Property Management.

Contact

Hitachi Solutions France
27 Avenue de l'Opéra
75001 Paris

E-mail : infos@hitachisolutions.com
www.hitachi-solutions.fr

Pourquoi choisir Hitachi Solutions

Hitachi Solutions est l'une des plus grandes entreprises de conseil au monde spécialisées dans Microsoft Dynamics 365. Forte de ses compétences et de son expérience, elle est capable de gérer les projets de migration de niveau 1 les plus complexes.

Le niveau d'expertise et d'engagement auprès de nos clients nous vaut régulièrement la reconnaissance aussi bien de Microsoft que des analystes du secteur.

Une question ? Un projet ? Contactez-nous.