

■ LANCEMENT D'«EBROLLIET»

Au service des locataires et des propriétaires

Retour sur le nouvel espace client eBrolliet lancé en mars dernier par la régie immobilière genevoise Brolliet SA. Delphine Mugnier, responsable du projet, nous accompagne à la découverte de cet outil.

- Qu'est-ce que «eBrolliet»?

- eBrolliet est notre nouvelle plate-forme offrant la possibilité à nos clients et partenaires d'accéder à de nombreuses fonctionnalités et services. Disponible où que vous soyez et ce 24/24H depuis votre ordinateur ou votre téléphone mobile, cet outil offre un gain de temps et simplifie la vie.

- Pourquoi avoir développé eBrolliet?

- Pour offrir un axe direct de communication avec tous nos clients et partenaires. Plus besoin de courrier, de mail, de fax ou de téléphone: un seul mode de communication permet de répondre aux besoins d'un marché en constante évolution, qui avance vers la numérisation des services. Le but est donc ici de regrouper nos clients sur une seule plate-forme, afin de faciliter les échanges et les interactions.

- Quels sont les avantages de cet outil?

- Cette interface simplifie et accélère le contact, allégeant considérablement la charge administrative. Il facilite toutes les démarches. Les utilisateurs, principalement les propriétaires, copropriétaires et locataires, peuvent consulter leurs documents, signaler un dégât, mettre à jour leurs données personnelles ou encore communiquer un changement de situation à tout moment. Ainsi, nos interlocuteurs ne doivent plus se déplacer à la régie, nous écrire un e-mail ou nous appeler. La plupart de leurs demandes peuvent être identifiées et traitées au travers de cet outil.

- Etes-vous des précurseurs dans le domaine?

- Certes, d'autres applications existent déjà; mais la nôtre est totalement intégrée à notre outil de gestion. Elle réunit l'ensemble de nos clients et partenaires sur une même plate-forme. Les utilisateurs ne sont pas limités à un mode de consultation, ils ont réellement la possibilité d'interagir avec nous.

- Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans son développement?

- La principale difficulté a été liée au développement de notre plate-forme. En effet, afin de pouvoir réaliser le meilleur outil,



il a été nécessaire d'expliquer aux concepteurs tous les enjeux et spécificités de notre métier, en corrélation avec les besoins de nos clients et partenaires. Le processus a été suivi et coordonné par notre service informatique. Au fur et à mesure du développement des nouvelles idées ou problématiques apparaissaient et c'est ce qui a rendu le projet si passionnant.

- Quels changements cela implique-t-il dans la gestion quotidienne?

- Ce nouvel outil est directement lié à notre système interne. Ceci implique que toutes les mutations réalisées dans notre système sont simultanément disponibles sur le compte de nos utilisateurs. Voilà qui garantit davantage de transparence pour le client et implique plus de rigueur et donc moins de risque d'erreur pour nos employés.

- Quelles sont les perspectives d'évolution?

- Les améliorations sont illimitées, mais dans un premier temps notre objectif est d'améliorer notre plate-forme en fonction des demandes et remarques de nos clients. Nous aimerions pouvoir offrir encore plus de services en ligne et développer des fonctionnalités supplémentaires, afin de pouvoir répondre à toutes les demandes. En économisant le temps et la peine de nos clients, notre but premier, nous rendons aussi le travail de nos équipes toujours plus performant. ■

Propos recueillis par François Berset