

Digitalisation du Parcours Clients

-

Interconnexion des
Systèmes tiers avec D365



Sommaire

1. Le groupe Réalités
2. Les enjeux stratégiques
3. Situation avant D365
4. Solution Mise en œuvre
5. Retour d'expérience/Bénéfices
6. Questions/Réponses



Patrick Quaintenne

Chef de projet



Nathalie Gonnard

Directrice Organisation et Systèmes
d'Informations



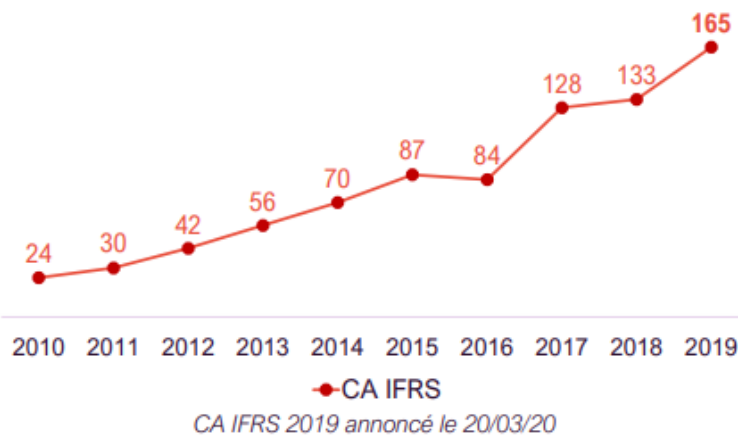
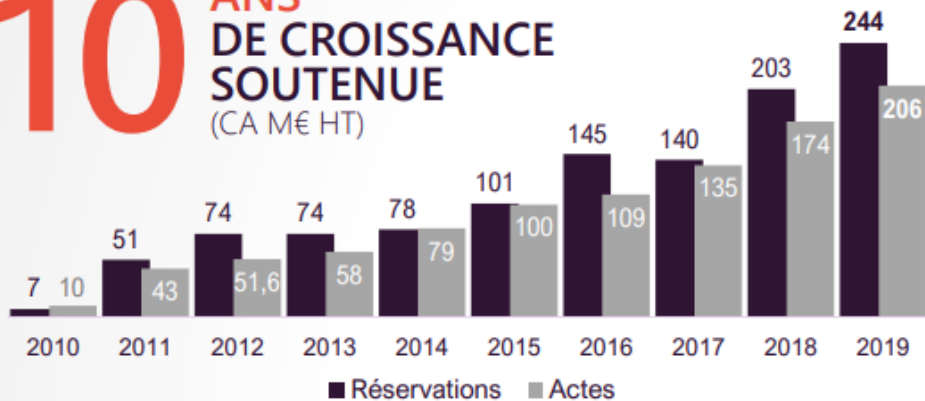
Arnaud Boiteau

Directeur Technique –MCT D365



CHIFFRES-CLÉS

10 ANS
DE CROISSANCE
SOUTENUE
(CA M€ HT)

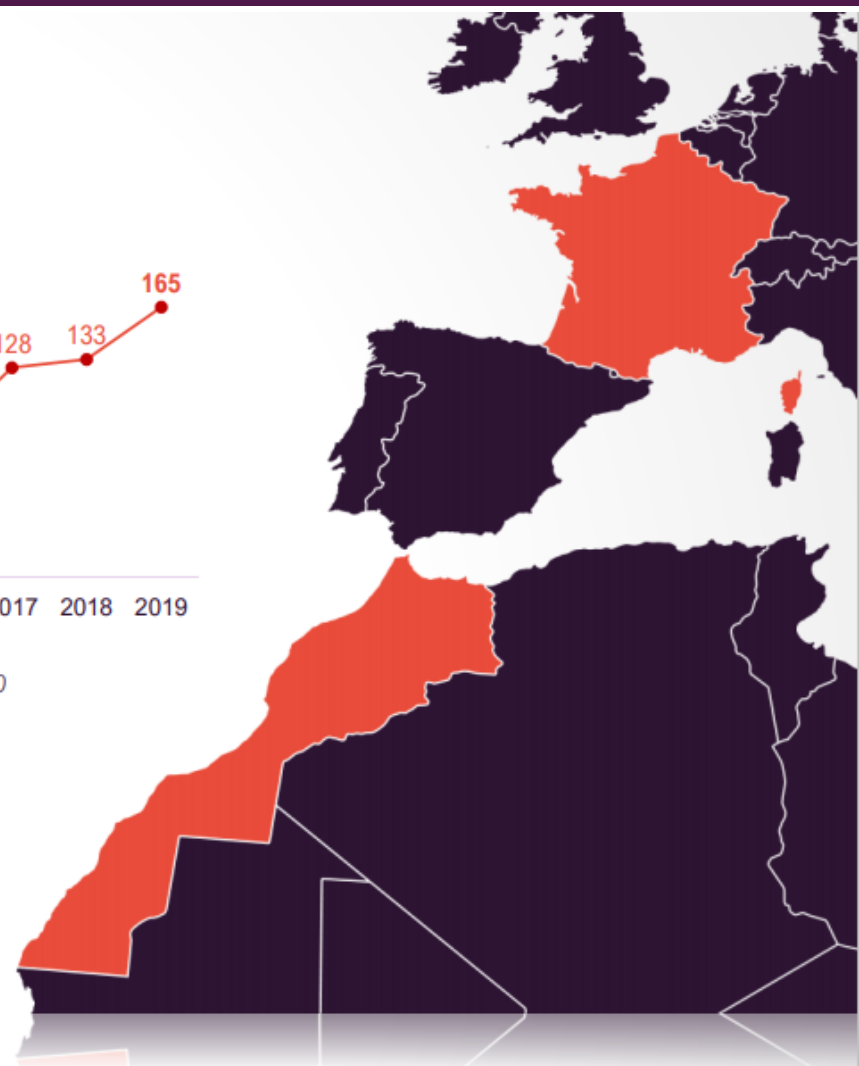


14
Sites en France

5
Directions régionales

1
Filiale en Afrique (Maroc)

400+
Collaborateurs



Ouverture
Pays de la Loire

Ouverture
Bretagne

Ouverture
Nouvelle-Aquitaine

Ouverture
Centre-Loire

Ouverture
Ile-de-France
& Maroc

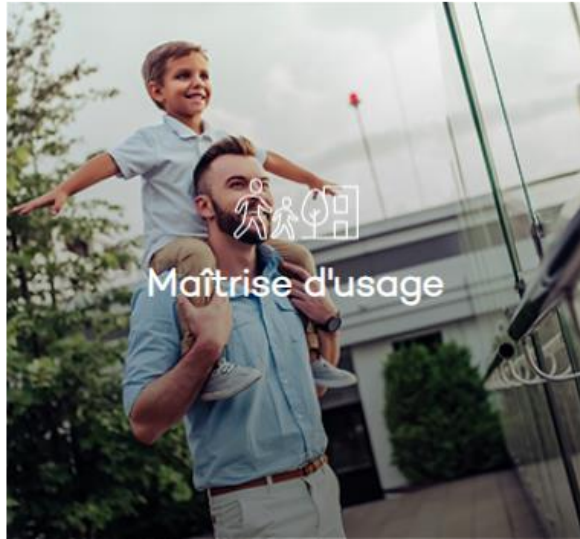
2006

2011

2015

2017

2018



REALITES IMMOBILIER

REALITES IMMOBILIER assure la commercialisation des biens neufs du Groupe. Véritable plateforme de conseil en investissement immobilier, elle propose, conseille et dessine les logements pour ses clients.

Ses conseillers commerciaux et patrimoniaux, son fidèle réseau de partenaires professionnels de l'immobilier, répartis sur le grand Ouest et l'Île-de-France, assurent expertise et proximité avec l'ensemble de ses opérations et clients.



Jean-François VIGNERON
Directeur général

ACTIVITÉ

RÉSERVATIONS NETTES
D'ANNULATIONS 2018 :
1 472

VOLUME D'ACTIVITÉ HT
2018 :
244 M€ HT

RÉPARTITION DE LA PRODUCTION COMMERCIALE AU 1^{ER} JANVIER 2019

(hors ventes en bloc)



Réalités lance des programmes commerciaux et vend des biens immobiliers: appartements, maisons, terrains, bureaux...



Ces biens ont une multitude de caractéristiques...

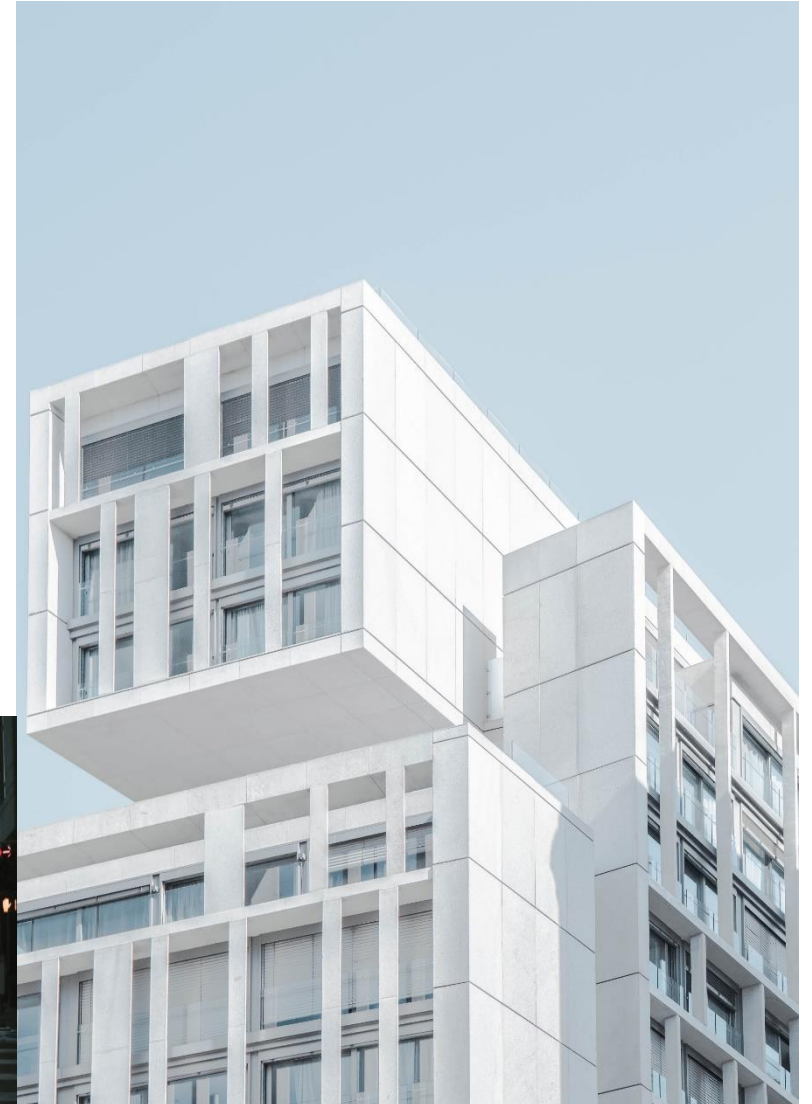
Etage,

Orientation,

Localisation,

Commodités, transports, écoles,

...



Et sont combinés entre eux: 1 parkings, 2 parkings, un cave...



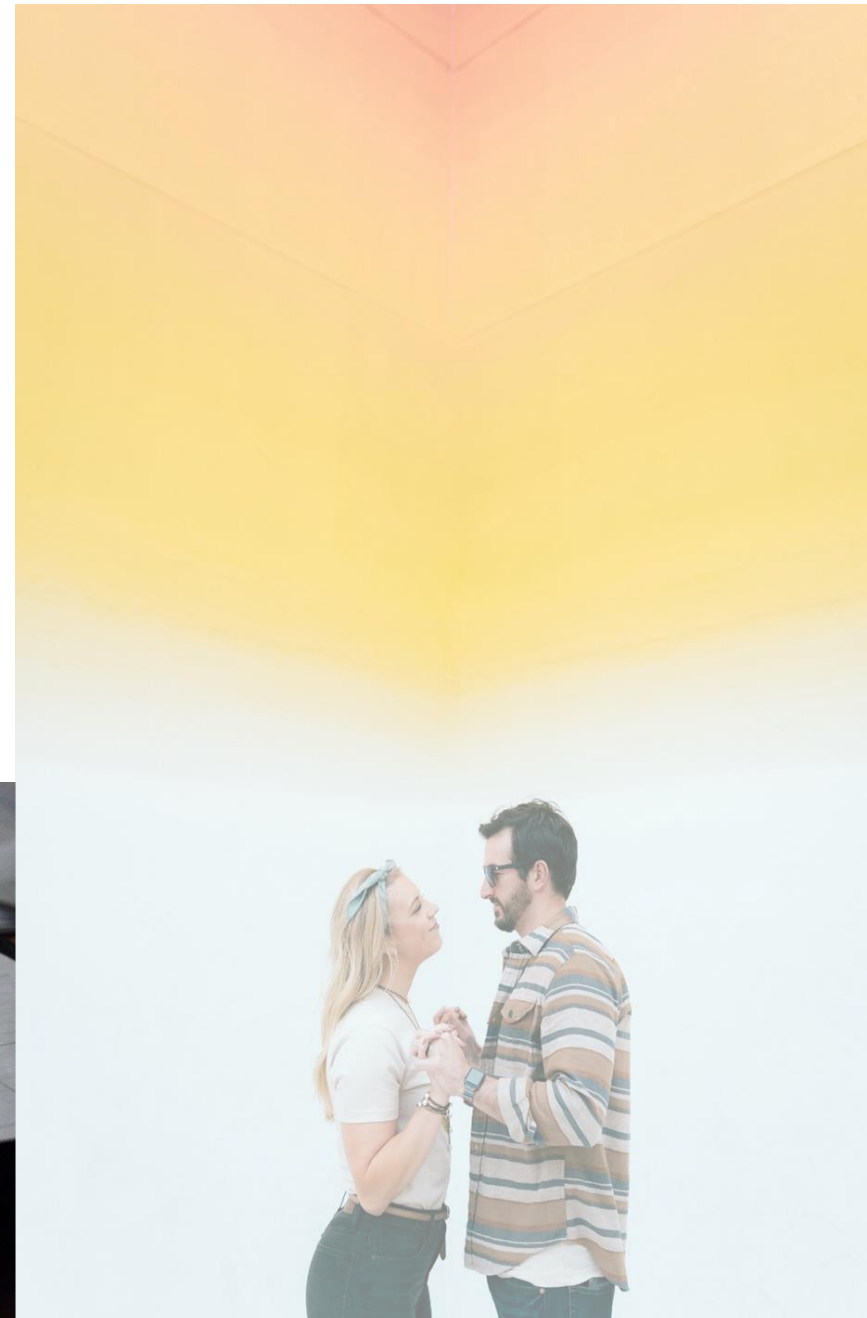
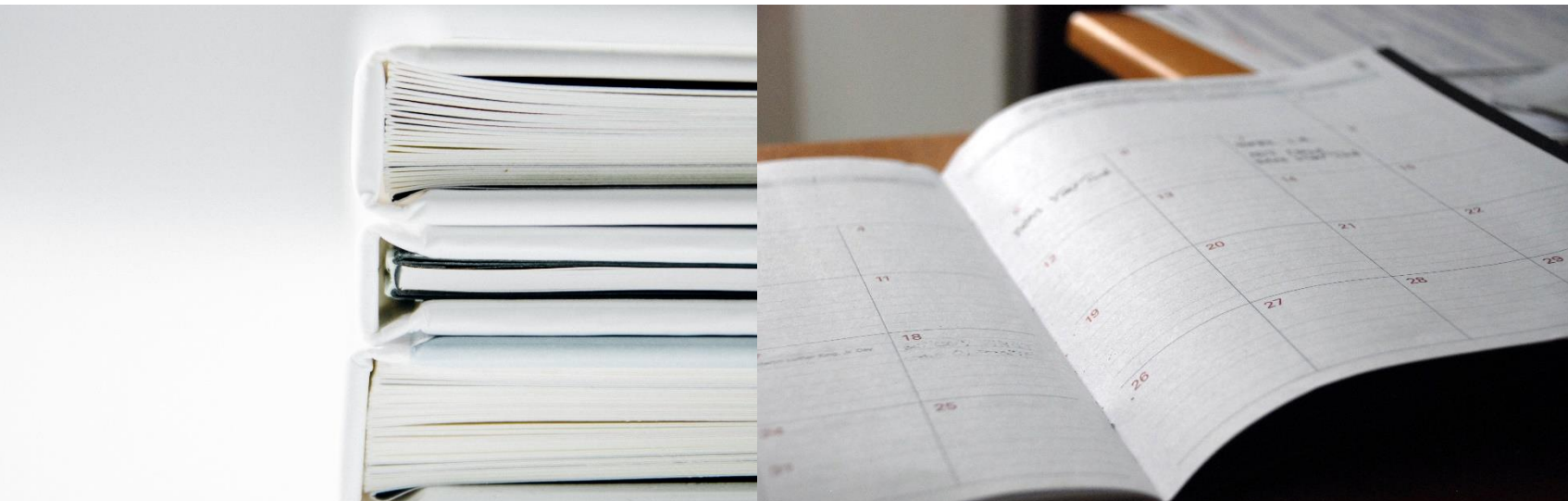
Les acheteurs ont différents profils:

- habitation principale
- résidence secondaire
- investissement locatif
- défiscalisation

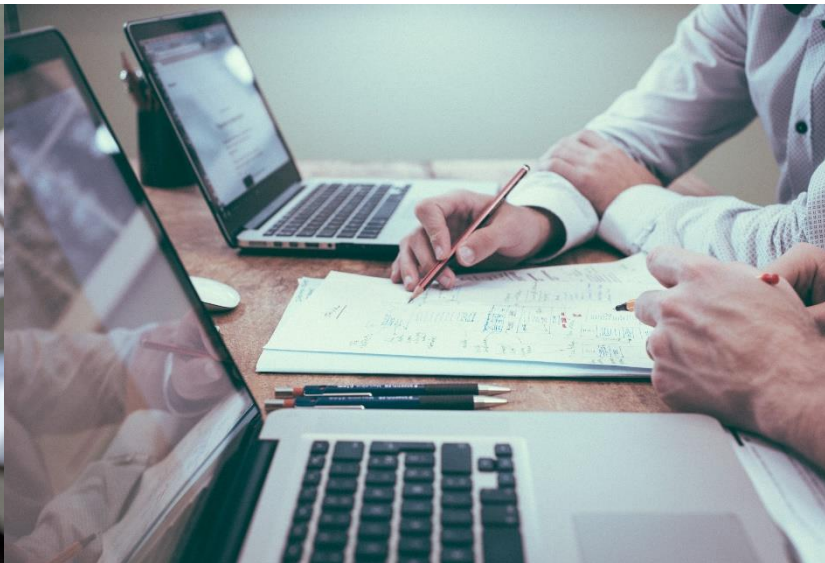


Le processus d'achat suit un processus commercial: rendez-vous de découverte, rendez-vous commercial, propositions etc.

Il faut aussi collecter les informations légales en vue de l'achat (conjoint, etc.)



- En face à face ou de façon digitale
- En direct ou via des partenaires (70% des ventes)
 - Avec ou sans mandat d'exclusivité
- Après la vente: suivi de la construction du bien et de la phase post livraison



521 partenaires dont:



- Vendre vite pour réduire les immobilisations financières
- Suivre le stock, le pipe commercial

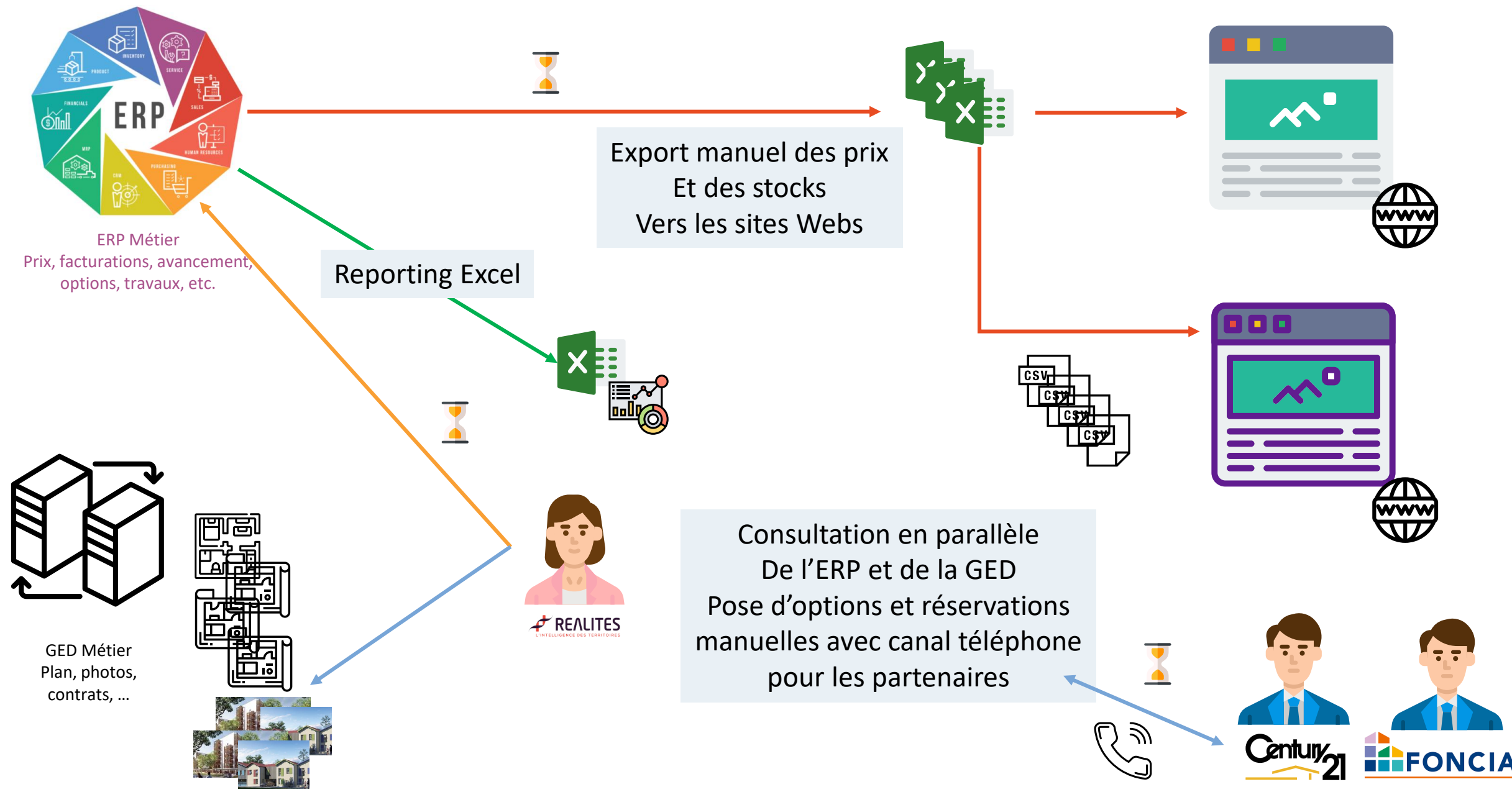


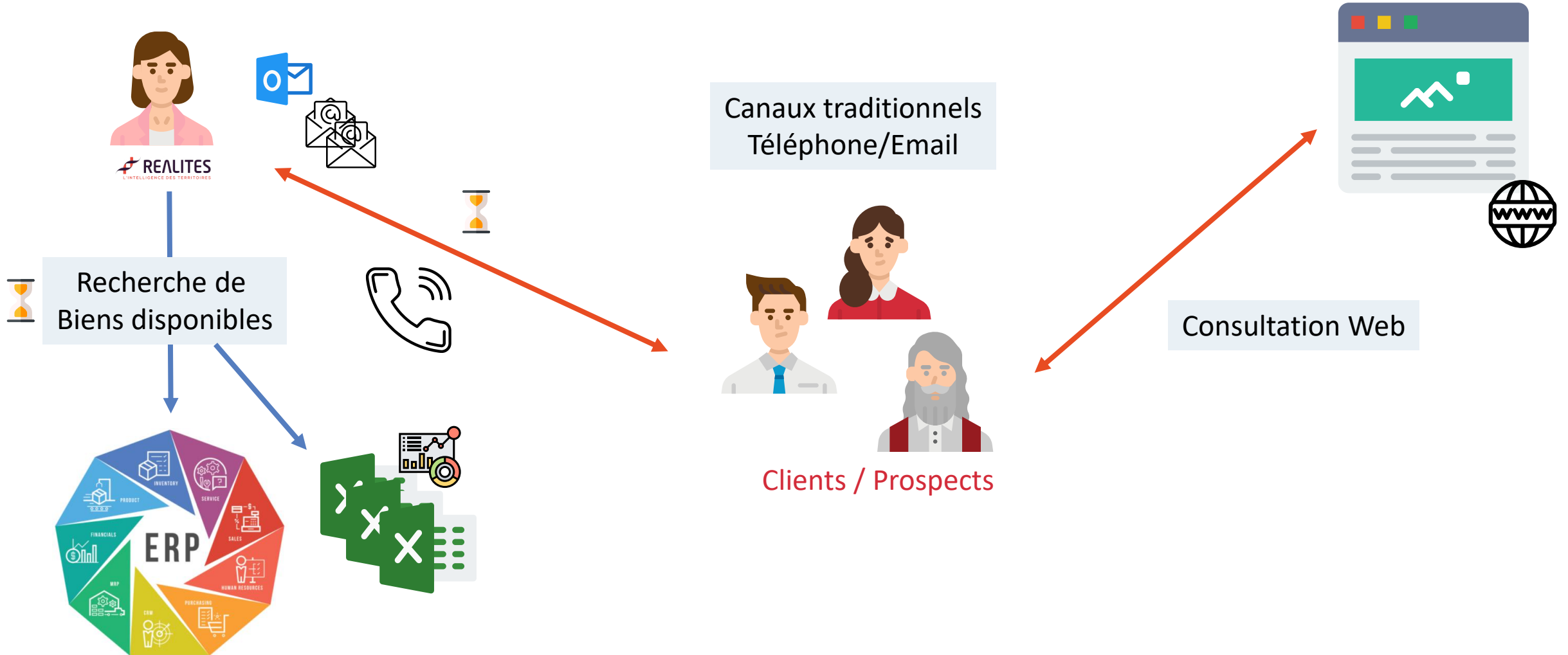
- Qualifier le profil des prospects
- Vendre le bon bien à la bonne personne
- Savoir trouver les biens correspondants aux demandes : recherche aisée et rapide d'informations
- Diffuser et disposer de la bonne information (caractéristiques, prix, etc.)



- Suivre les actions des partenaires en tant qu'apporteurs d'affaires
- Gérer la disponibilité des biens auprès des partenaires en fonction des mandats
- Diffuser la bonne information sur les biens en temps réel
- Orchestration des **options puis des réservations** de bien via les différents canaux de ventes







Une gestion **temporelle difficile** de la disponibilité des biens et de la mise à jour des prix

Une collecte des demandes de biens **manuelle**

Une recherche de biens non optimisée

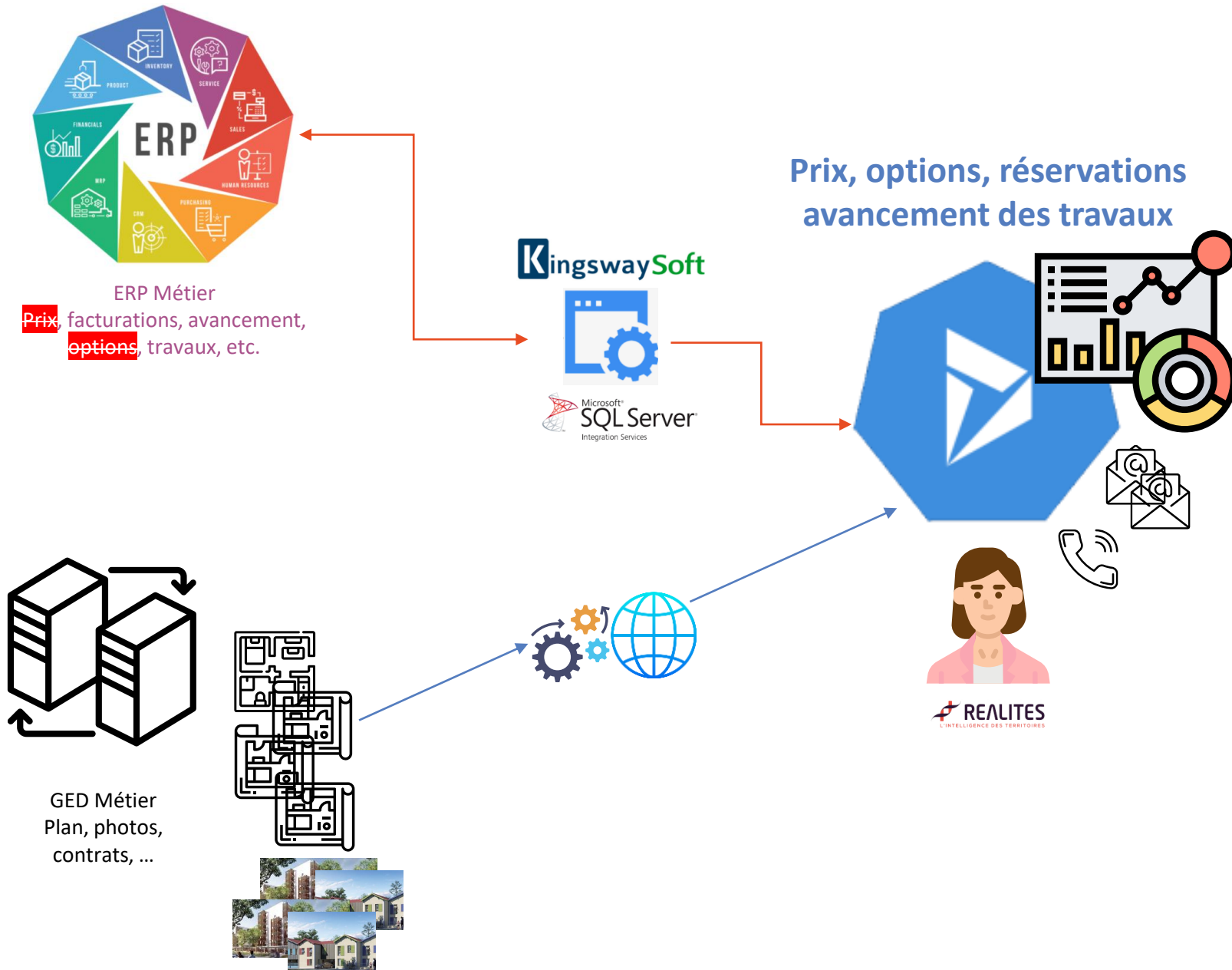
Des conflits possibles dans la pose d'options et des réservations

Une multitude de manipulation pour synchroniser les outils métiers

Complexité de la gestion des mandats d'exclusivité

Bien sûr  apporte sa valeur intrinsèque sur la relation client mais...

Challenge Syd: interconnecter les outils métiers avec D365



Prix, options, réservations
avancement des travaux

Les prix, les options,
réservations etc. ont été
centralisés dans



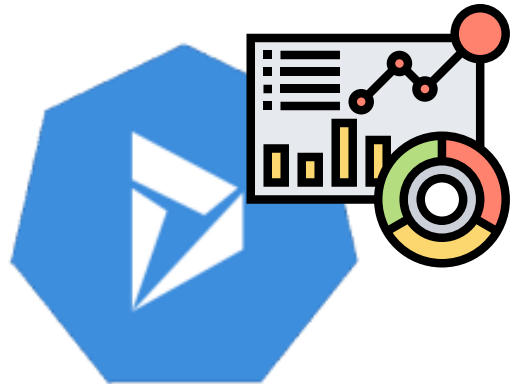
Des batch SSIS ont permis
De synchroniser de façon bi
directionnelles les données de
l'ERP avec



Des WebServices ont
également permis d'intégrer
La GED métier dans



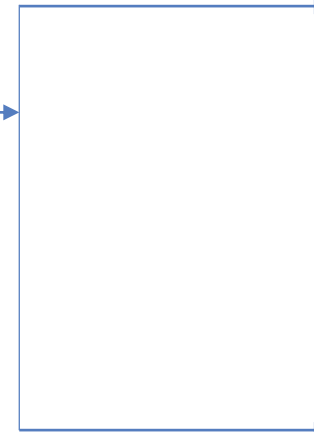
Prix, options, réservations
avancement des travaux



 REALITES
L'INTELLIGENCE DES TERRITOIRES



Grâce aux Web Hooks les
informations commerciales
cruciales sont notifiées aux
sites Webs de vente de biens
en temps réel



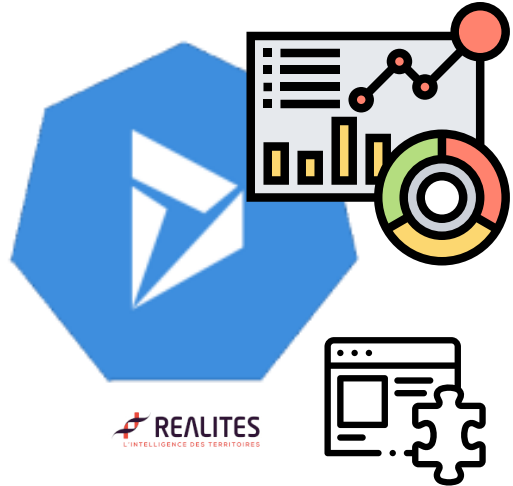
Site Realites.com



Site Partenaires
Réalites



Prix, options, réservations
avancement des travaux



Des Webs services **orchestrés et intelligents** permettent de communiquer les informations en temps réel ou à la demande, dans toutes les directions



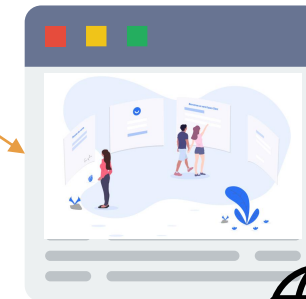
De plugins pilotent la GED
Lors de la création d'éléments d'affaires commerciales et assurent la gestion bout en bout



Site Realites.com



Site Partenaires
Réalites



Site Espace client



**Site Réalités
Vision Client**



BORD DE MER

Programme immobilier neuf HAMEAU DES SALINES du T3 au T5

Châtelailon-Plage (17)

Galerie 1/3



A partir de
340 000 €

DEMANDE D'INFORMATIONS

ÊTRE RAPPELÉ

PRENDRE RDV



VOIR LE QUARTIER

Demande de biens

Lancement commercial

Disponibilité 2ème trimestre 2022

LANCEMENT COMMERCIAL

Site Réalités
Vision Réalités

- ☰
- 🏠 Page d'accueil
- 🕒 Récent
- HAMEAU DES SAL...
- HAMEAU DES SAL...
- vue-partenaires
- Mes contacts actifs
- Comptes actifs
- Lots concernés act...
- Opérations actifs
- Contact Par SCCV ...
- Demandes de bie...
- Mes demandes de...
- 📌 Épinglé
- Grilles de Biens
- 📌 Opérations
- 📌 Tranches
- 📌 Lots
- GD Grille de Biens

Enregistrer
 Enregistrer et fermer
 Nouveau
 Désactiver
 Supprimer
 Actualiser
 Attribuer
 Partager

HAMEAU DES SALINES

Opération · Opération

GUERIF, Pauline

Administrateur de la vente

COMMERCIAL, Service

Propriétaire

[Principales](#)
[Lots commerciaux](#)
[Adresse et caractéristiques](#)
[Intervenants](#)
[Ventes](#)
[Documents](#)
[Administration](#)
[Association](#)

GÉNÉRAL

Nom commercial	*	HAMEAU DES SALINES
Nom SCCV	*	SCCV BIR HAKEIM FOCH
Code	*	278
Avancement de l'opération	*	Comm - Lancement commercial
Statut Opération	*	Vente VFA
Livraison prévisionnelle le	*	15/04/2022

DATES

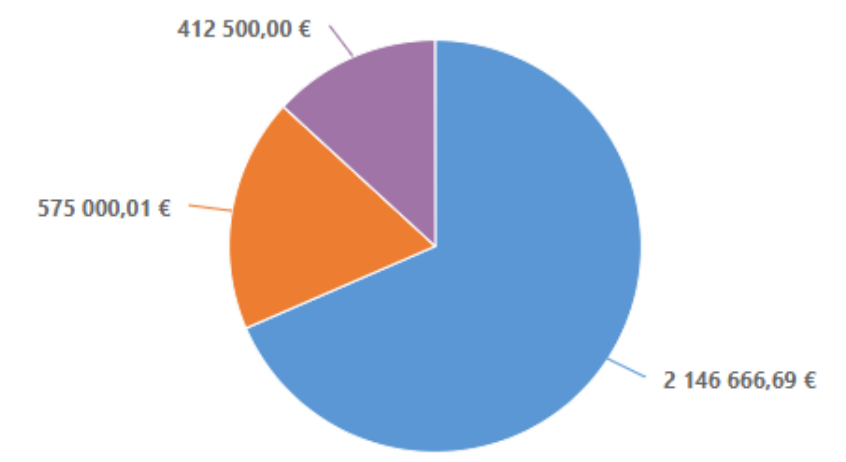
Promesse Foncier	---	
Acquisition Foncier	---	

LOTS COMMERCIAUX

Lots commerciaux (Opérat... Agrandir le graphique

CA HT par Statut du lot

● Disponible
 ● Option
 ● Réserve



- ☰
- 🏠 Page d'accueil
- 🕒 Récent
- SCCV BIR HAKEIM...
- HAMEAU DES SAL...
- HAMEAU DES SAL...
- vue-partenaires
- Mes contacts actifs
- Comptes actifs
- Lots concernés act...
- Opérations actifs
- Contact Par SCCV ...
- Demandes de bie...
- 📌 Épinglé
- Grilles de Biens**
- 🚀 Opérations
- 🚀 Tranches
- 🚀 Lots

Enregistrer
 Enregistrer et fermer
 Nouveau
 Désactiver
 Supprimer
 Actualiser
 Attribuer
 ⋮

SCCV BIR HAKEIM FOCH - HAMEAU DES SALINES - M02

Lot commercial · Lot commercial

COMMERCIAL, Service
 Propriétaire

[Principales](#)
[Prix et Fiscalités](#)
[Option et Mandats](#)
[Administration](#)
[Association](#)

Lot Principal	↔	SCCV BIR HAKEIM FOCH - HAMEA...
nb_logements	1	
🔒 Opération	↔	HAMEAU DES SALINES
Tranche	*	SCCV BIR HAKEIM FOCH - HAMEA...

↔	Maison individuelle
🔒 Type*	↔ T3
🔒 Exposition	↔ Sud-Ouest
🔒 Etage*	↔ RDC
🔒 Surface habitable	75,57

STATUT

Statut du lot	*	Option
🔒 Option	↔	M02 à Alic
🔒 Vente	+	---
Suivis de ventes	---	

PARKINGS

🔒 Parkings	E3
------------	----

- ☰
- 🏠 Page d'accueil
- 🕒 Récent
- SCCV BIR HAKEIM...
- SCCV BIR HAKEIM...
- HAMEAU DES SAL...
- Opérations actifs
- VISITATION - LE C...
- Lots actifs
- Tranches actifs
- #UNIK
- Bâtiment A
- ABELIA
- 📌 Épinglé
- Grilles de Biens
- 🔗 Opérations
- 🔗 Tranches
- 🔗 Lots
- Extensions
- 🔗 Lots commerciaux
- GD Grille de Biens

📄 Enregistrer 🗑️ Enregistrer et fermer + Nouveau 🚫 Désactiver 🗑️ Supprimer 🔄 Actualiser 👤 Attribuer 📄 Partager ⋮

SCCV BIR HAKEIM FOCH - HAMEAU DES SALINES - M02

Lot · Lot-Admin

euro Devise | COMMERCIAL, Service Propriétaire

Général Caractéristiques Informations Commerciales Administration Documentation Association

Principales

Destination PC*
🔗 **Habitation - Individuel**

Nature*
🔗 **Maison individuelle**

Type*
🔗 **T3**

Exposition*
🔗 **Sud-Ouest**

Etage*
🔗 **RDC**

Tantième Affecté

Surfaces Principales (m²)

Habitable
75,57

Terrain

SHON possible

Utile

Carrez

Locative

Autre

Surfaces Annexes (m²)

🔒 Surface annexe

Balcon

Jardin
35,09

Loggia

Terrasse

Espace partenaire
Vision Partenaire

10 Mes options

11 Mes Prospects

0 Mes alertes

2 Mes veilles

DÉCLARER UN PROSPECT

FILTRE PAR

Actions

IMPRIMER

La page

Toutes les pages

VILLES & PRDG.	N° DU LOT	TYPE & PIÈCES	SURFACE	ÉTAGE	EXPO	PREX	FISCALITÉ	LIVRAISON	RENTA / LOYER	STATUT	ACTIONS
Cesson-Sévigné (35) AROMA	E004	Appt. 2P	41,22 m ²	RDC	Sud-Est	193 000,00 € TTC TVA 20 %	PINEL	T2 2023	3,2 %	Libre	Actions
Rennes (35) CHROMOSOME	A301M	Appt. 2P	40,54 m ²	3 ^{ème}	Sud	194 000,00 € TTC TVA 20 %	PINEL	T3 2021	0,0 %	Optionné	Actions
Rennes (35) CHROMOSOME	C301M	Appt. 2P	40,54 m ²	3 ^{ème}	Sud	194 000,00 € TTC TVA 20 %	PINEL	T3 2021	0,0 %	Optionné	Actions
Rennes (35) EDELWEISS	A202R	Appt. 2P	41,19 m ²	2 ^{ème}	Nord-Est	215 000,00 € TTC TVA 20 %	PINEL	T2 2022	2,67 %	Libre	Actions
Saint-Malo (35) LA CYBELE	C103	Appt. 2P	53,29 m ²	1 ^{er}	Sud	406 500,00 € TTC TVA 20 %		T1 2022		Libre	Actions
Saint-Malo (35) LA CYBELE	C301	Appt. 2P	49,19 m ²	3 ^{ème}	Nord	391 500,00 € TTC TVA 20 %		T1 2022		Libre	Actions

Apport d'affaire

Vision du stock
et actions
pour optionner

Afficher les pages

AC...

←

<

1

>

→

Options
Vision Réalités



Page d'accueil

Récent

Épinglé

Ecosystème

Contacts

Comptes

Ventes

R1 / Découvertes

Demandes de Bien

R2 / Propositions

R3 / Options

Ventes

Suivis de ventes

Extensions

Partenariats

Rémunérations

Ventes

 Afficher graphique

+ Nouveau

Supprimer

Actualiser

Envoyer un lien par co...

Exécuter le rapport

Rechercher dans cette vi

Lots concernés actifs

Nom ↑	Statut du Lot	Créé le
0-000 à Philippe POGU (1 lot)	Gagné	04/08/2015 17:40
0-000 à Philippe POGU (1 lot)	Gagné	03/08/2015 12:06
0-000 à Claude (ELM) (MIRBEAU) (1 lot)	Gagné	03/08/2015 12:07
0-000 à Patrick (GERON) (1 lot)	Gagné	03/08/2015 12:08
001 à ROBERT	Perdu	02/05/2019 17:00
001 à Abdoulaye (AMÉ)	Perdu	28/01/2019 15:38
001 à Adrien (ROUSSEAU)	Perdu	20/12/2019 09:37
001 à Alexandre (DURIEN)	Perdu	13/11/2018 16:38
001 à Angèle (GRONAT)	Perdu	16/03/2020 22:02
001 à Antoine (JONAS)	Perdu	12/12/2019 14:35
001 à Anthony (MARECHOU) (1 lot)	Gagné	26/05/2016 17:20
001 à Arnaud (DUBOIS)	Perdu	08/02/2019 11:45

Tous # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

- ☰
- 🏠 Page d'accueil
- 🕒 Récent
- vue-partenaires
- Mes contacts actifs
- Comptes actifs
- Lots concernés act...
- Opérations actifs
- Contact Par SCCV ...
- Demandes de bie...
- Mes demandes de...
- Tous les Comptes ...
- VILLES DOREES
- 📌 Épinglé
- Ecosystème
- 👤 **Contacts**
- 📄 Comptes

📊 Afficher graphique
+ Nouveau
🗑 Supprimer
↻ Actualiser
✉ Envoyer un lien par co...
📄 Exécuter le rapport

vue-partenaires

Rechercher dans cette vi 🔍

✓	Civilité	Nom complet	Téléphone professionnel	Compte Partenaire
	Monsieur	ABATTOUR, Denis	---	AFEDIM - CM CIC
	Madame	ABELARD, Mylene	02 40 15 5	AFEDIM - CM CIC
	Madame	ABELARD, Christal	---	AFEDIM - CM CIC
	Monsieur	ABELARD, Jean-Michel	---	AFEDIM - CM CIC
	Madame	ABOUMER, Rachel	---	AFEDIM - CM CIC
	Monsieur	ABOUMER, Roland	---	AFEDIM - CM CIC
	Madame	ABRUHAM, Christiane	---	AFEDIM - CM CIC
	Monsieur	ABRUHAM, Jean-Pierre	---	AFEDIM - CM CIC
	Madame	ACHOUR, Laila	---	AFEDIM - CM CIC
	Madame	ACIM, Nathalie	---	AFEDIM - CM CIC
	Madame	ACIMEL, Dumaya	---	AFEDIM - CM CIC
	Monsieur	ACTUAL, Jean-Francois	---	AFEDIM - CM CIC

Tous # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

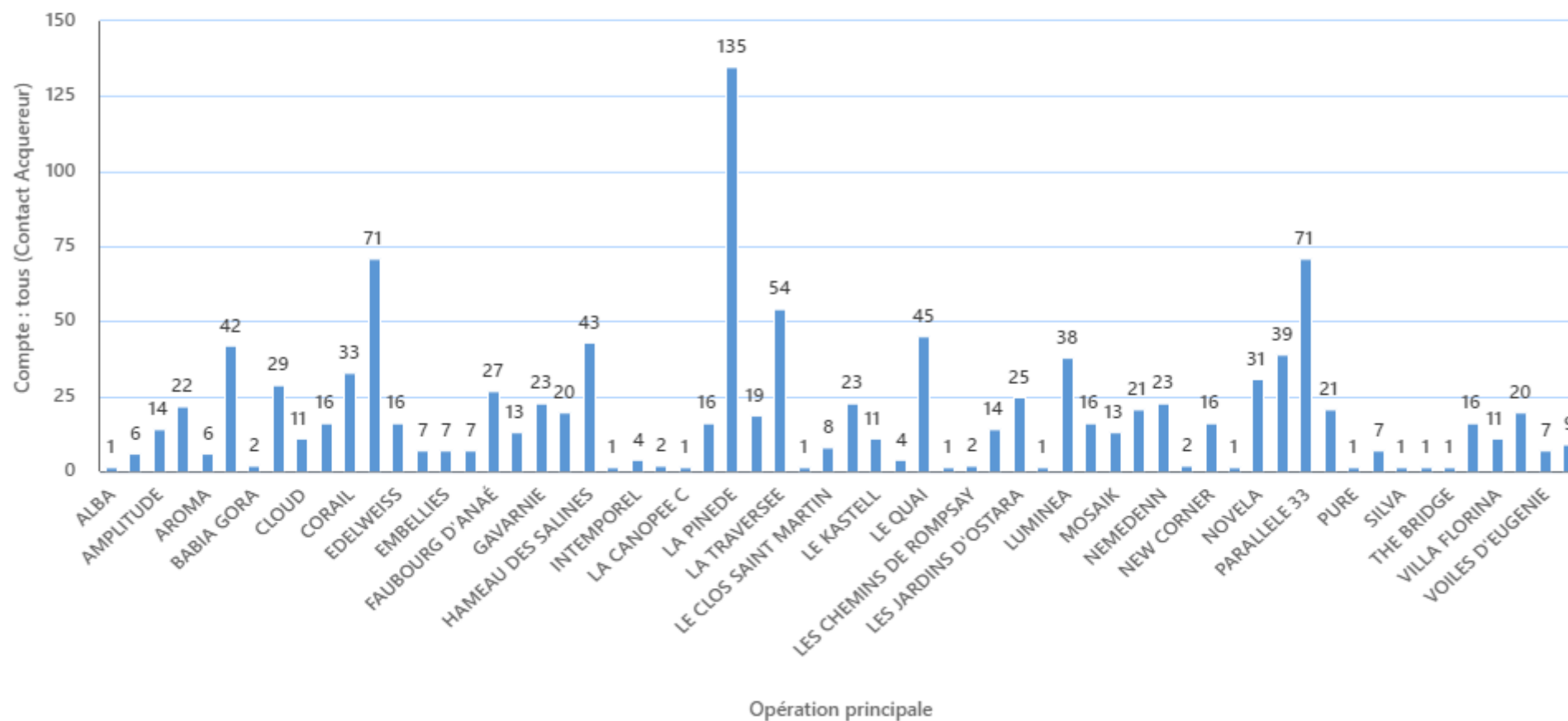
Contacts par SCCV du dernier mois ▾

Contact Par SCCV du mois dernier

[Agrandir le graphique](#)

Contacts Par SCCV

● Compte : tous (Contact Acqureur)



Espace Client
Vision Client

07 sept. La construction se poursuit : le « hors d'air »



⌚ Cher(s) client(s),

Bonne nouvelle ! Cette fois, le bâtiment B est à l'abri de l'air ! Et c'est en cours pour le bâtiment A.

⚡ Qu'est-ce que le « hors d'air » ?

Un immeuble est réputé « hors d'air » à la suite de la pose de ses menuiseries extérieures. Après cette



ESP-A401.1.2_27.05.2020.pdf
161.86 KB Lot : ALBA

AMBIANCE N°1-LOGEMENT LIBRE.pdf
321.57 KB Lot : ALBA

2-PR8J210.007 - Plan_de_niveau RdC.pdf
1.17 MB Lot : ALBA

Fiche Mise en Service des Energies - ELEC - GAZ.pdf
339.66 KB Lot : ALBA

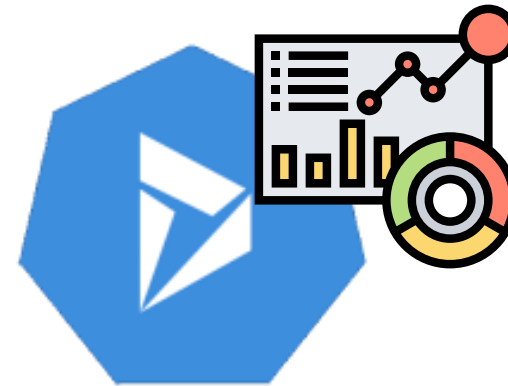
PDFsam_plan b.pdf
571.54 KB Lot : ALBA



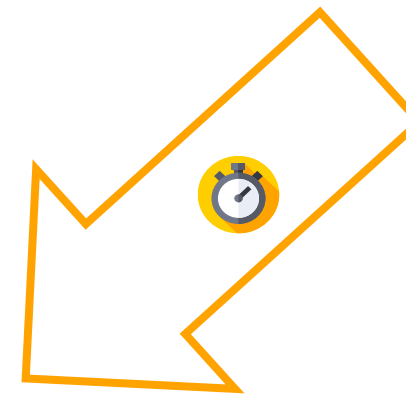
On centralise, ainsi de façon multicanale et en temps réel

- Les demandes de bien
- Les poses d'options
- Les réservations
- Les apports d'affaires
- La gestion des exclusivités

Prix, options, réservations
avancement des travaux

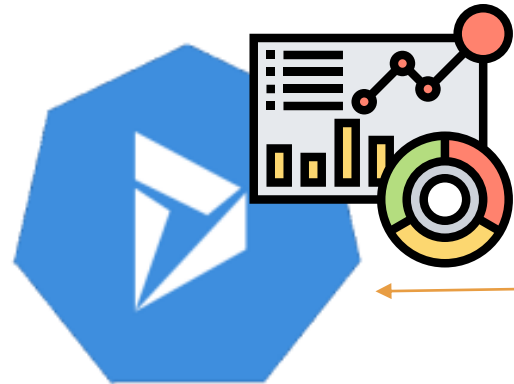


Sites de vente de biens

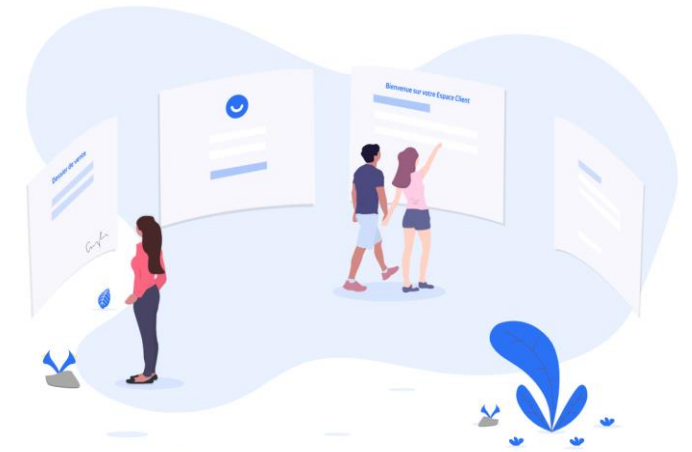


Et on offre un espace client post vente, qui informe de **l'avancement des travaux**, met à disposition les documents etc.

Prix, options, réservations
avancement des travaux

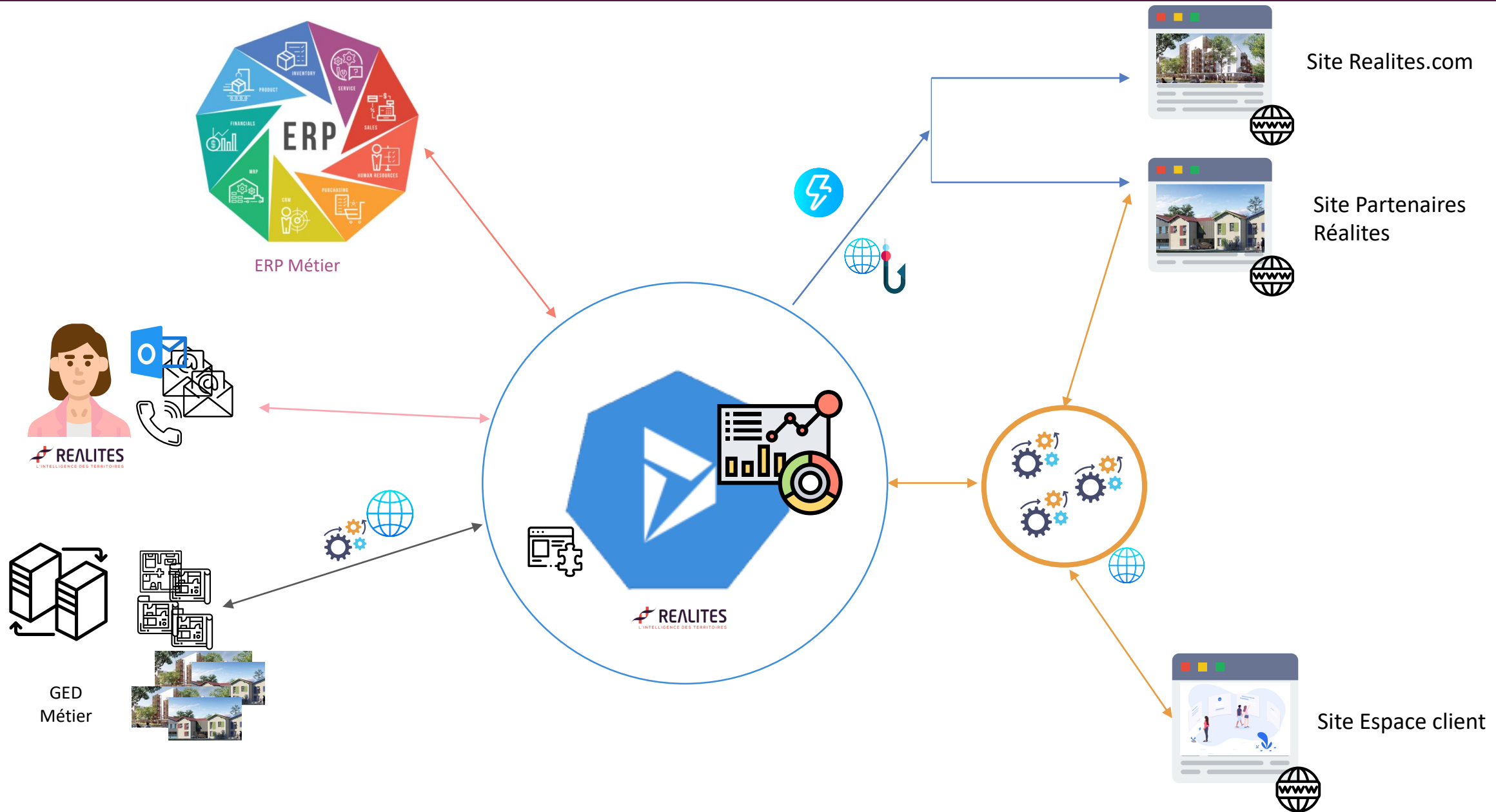



 REALITES
L'INTELLIGENCE DES TERRITOIRES




Site Espace client





Placée au centre du SI,  répond aux enjeux des métiers grâce aux interconnexions avec les systèmes tiers. Cette intégration permet:

- la diffusion en temps réel de la bonne information
- l'orchestration des règles de précedence (exclusivités, apports d'affaires)
- la collecte des interactions clients suscitant des ventes : demandes de biens par exemple

les fonctionnalités « classiques » de  répondent par ailleurs aux enjeux de **pilotage, recherche de biens et suivi des interactions** et qualifications **des clients et prospects**



 Microsoft offre une plateforme complète (Azure, ERP, GED, etc.) et on voit souvent des intégrations full MS

Ce projet démontre que  est une plateforme agile qui sait parfaitement s'intégrer au SI, quelques soient les outils/technologies tiers même non Microsoft

L'intégration des APIs s'intègre dans une démarche de design architectural qui relève **du développement**: Devops, suivi du code, traçabilité, maintien en conditions opérationnelles etc...

Il y a de plus trop de contraintes (règles métiers, workflows et timeouts etc.) pour ouvrir l'API, librement et de façon non orchestrée aux partenaires tiers (créateurs de site webs, outils de marketing, intégrateurs d'outils métiers)



Dynamics et son intégration ont permis de fluidifier le parcours d'acquisition des biens proposés par Réalités, tant du point de vue des Clients que des commerciaux internes et externes (Partenaires)

Réalités peut ainsi offrir un parcours client complet de l'avant vente jusqu'à la livraison du bien, et même au delà

Les futurs chantiers comme la génération automatique des contrats de vente avec signature électronique, l'exposition de services complémentaires Post-Vente comme par exemple la gestion de la réception du bien viendront renforcer l'agilité du parcours de vente et la satisfaction client.

Questions/Réponses



 **REALITES**
L'INTELLIGENCE DES TERRITOIRES

Merci !



 **REALITES**
L'INTELLIGENCE DES TERRITOIRES