

## ETUDE DE CAS

RAPIDE, FLEXIBLE ET FIABLE:

LA GESTION DES COMMUNICATIONS CLIENTS

CHEZ WINCASA AVEC GMC Inspire™



Chaque année, le prestataire intégral suisse de services immobiliers Wincasa envoie près de 3 millions de documents personnalisés à des locataires et des propriétaires de biens immobiliers. C'est là que la solution de gestion des communications clients GMC Inspire™ entre en jeu: elle garantit la sécurité et la grande rapidité du traitement des données et de la création de documents.



« Nous sommes impressionnés par le savoir-faire technique, la compétence en matière de solutions et l'engagement extraordinaire de Neopost. »

Sandro Pfammatter, responsable informatique, Wincasa

### LE TRAITEMENT EXTERNE DES DOCUMENTS DEMANDAIT BEAUCOUP DE TEMPS

Wincasa, dont le siège principal se situe à Winterthour, gère plus de 182'000 biens immobiliers. Par an, elle envoie près de 3 millions de documents personnalisés, entre autres des décomptes et des rappels. 70% d'entre eux sont imprimés, les 30% restants sont envoyés par voie électronique au format PDF. En raison des conditions strictes d'envoi dans les délais voulus, la société doit respecter des processus qui assurent une qualité maximale et un traitement des documents absolument fiable. Pour le traitement, l'impression et l'envoi des documents, elle avait recours à deux prestataires de services externes, ce qui entraînait des difficultés. En 2013, Wincasa a donc décidé de concevoir et traiter les documents en interne. Elle avait besoin d'une solution de gestion des communications clients flexible.

### SOLUTION D'INSOURCING AVEC NEOPOST ET GMC INSPIRE

Le prestataire de services immobiliers a examiné 5 fournisseurs sur la base d'une analyse des avantages offerts et a décidé de collaborer avec Neopost et d'utiliser leur logiciel GMC Inspire en provenance de la maison GMC Software Technology. De l'étroite collaboration entre Neopost et les responsables de l'informatique de Wincasa est née une solution sur mesure, parfaitement intégrée à l'environnement existant au sein de l'entreprise. L'ensemble du traitement des documents a lieu en interne avant la transmission des données à l'imprimerie externe. Les avantages de Wincasa: création des documents bien plus rapide, sécurité des processus plus élevée, plus de flexibilité et coûts moins élevés.

« Nous connaissons Neopost d'une précédente collaboration. Cette entreprise jouit d'une excellente réputation dans ce secteur grâce à son expertise avérée dans la gestion de documents. »

Sandro Pfammatter, responsable informatique, Wincasa

## PRÊT POUR UN NOUVEAU DÉPART

Deux fois par an, Wincasa envoie des factures avec des bulletins de versement aux locataires et également des rappels. Toutes les données pour traiter les différents types de documents (factures de loyer, décomptes des charges, frais de gestion, ajustements de loyer et rappels) ont été exportées à partir du logiciel immobilier WinPlus de Wincasa SA, puis traitées par un partenaire externe comme fichier d'impression ou PDF.

A l'expiration du contrat de maintenance avec ce partenaire, Wincasa a repensé entièrement sa solution de gestion des communications clients. Un nouveau projet a vu le jour avec pour objectif de

- garantir la sécurité des processus dans le domaine de la gestion des communications clients.
- baisser les coûts de création de documents d'impression et PDF.
- planifier l'impression PDF à la demande et réduire ainsi les temps d'attente.

L'offre de Neopost a convaincu aussi bien en ce qui concerne les multiples possibilités que les gains en temps d'attente pour créer les documents PDF on-demand.



De gauche à droite:  
**Silvio Rotzler**  
Sales Executive Solution,  
Neopost AG  
**Maik Frutig**  
Responsable de projet,  
Wincasa  
**René Gonthier**  
Sales Director, Neopost AG

## DÉBUT DU PROJET EN 2013

En février 2013, les équipes de Neopost et Wincasa se sont rencontrées pour la première fois pour clarifier les questions en suspens et décider de la marche à suivre. René Gonthier, Sales Director chez Neopost, se rappelle: «Le projet était complexe. Nous dialoguons dès le début de manière intense, la communication était très ouverte et transparente.» En raison de la grande maturité de la gestion informatique au sein de la société Wincasa, tous les projets poursuivent une méthode claire.

Après l'évaluation, une preuve de faisabilité (Proof of Concept) est réalisée à l'aide de deux modèles de documents avec Neopost. A cette occasion, GMC Inspire a fait ses preuves comme outil flexible et convivial. Le module Designer permet à Wincasa de concevoir en toute autonomie la mise en page et la structure de modèles de documents et de créer rapidement et simplement les documents personnalisés en les reliant aux données ERP.

« Dès la prise en charge notre collaboration a été des très agréable et fructueuse. »

René Gonthier, Sales Director, Neopost AG

## UNE VITESSE IMPRESSIONNANTE

Une fois le projet réalisable sur le plan technique et les excellents résultats obtenus aux tests de performance, les documents étaient traités bien plus rapidement qu'avec la solution précédente. Le projet est ensuite passé à l'étape suivante. La création des modèles restants a été lancée. Le décompte des frais de chauffage, le document le plus complexe, était une discipline reine. La minutie était de mise pour traiter les données de différentes sources, les rassembler correctement et les présenter avec une mise en page avantageuse. Tous les documents PDF basés sur les nouveaux modèles ont pu être créés deux mois plus tard.

## MOMENT FORT APRÈS UNE PHASE INTENSE DE TESTS

La prochaine étape consistait à traiter la gestion de l'impression en se basant sur XML. XML permet d'échanger des données structurées indépendamment de la plateforme entre les systèmes d'ordinateurs et via Internet. Le module «Automation» de GMC Inspire a été utilisé à cet effet. Vu que les documents imprimés sont expédiés directement aux clients, le grand défi consistait à assurer une production ne tolérant aucune faute. Ceci nécessitait une grande phase de tests, qui s'est soldée par une «récompense» pour toute l'équipe de projet, à savoir l'essai à l'imprimerie, dont se souvient avec plaisir le responsable de projet Wincasa Maik Frutig: «Quel moment fort de voir comment les documents générés à partir du logiciel étaient imprimés, perforés, coupés et mis sous pli à grande vitesse.» En novembre 2013, après une durée de projet de six mois, la solution globale a été mise en service avec succès.

« Le système est extrêmement stable et fonctionne simplement. Nous sommes très satisfaits de la solution. »

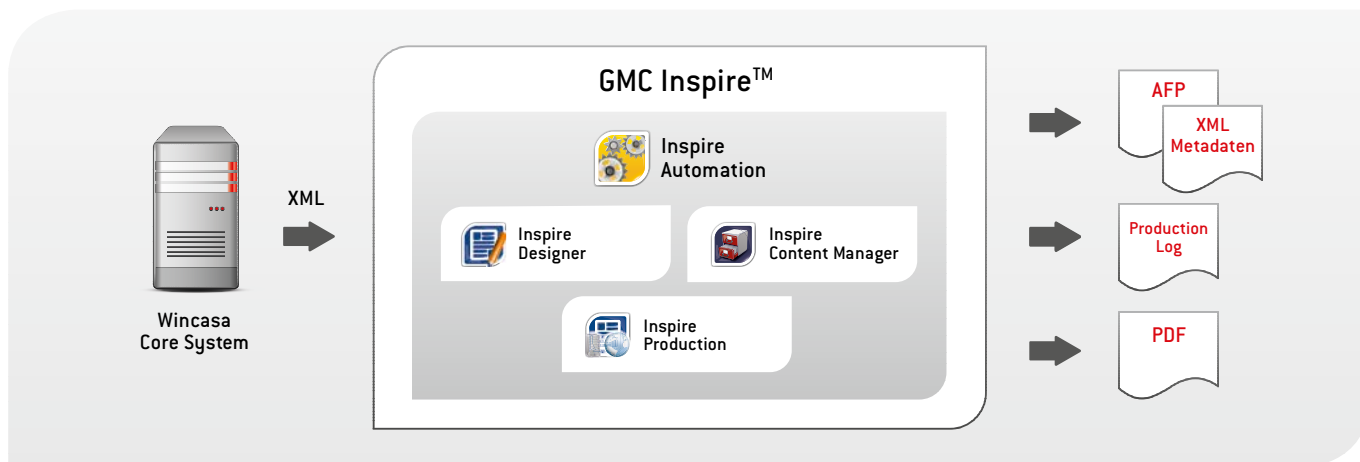
Maik Frutig, responsable de projet, Wincasa

## LA SOLUTION DANS LA PRATIQUE

Aujourd'hui, Wincasa dispose d'une solution de traitement de courrier aussi fiable que flexible. Le système de gestion des communications clients fonctionne sur un serveur Windows virtualisé dans l'infrastructure informatique Wincasa. Pour chaque document, un Output est d'abord généré au format XML à partir du logiciel actuel de Wincasa, soit WinPlus. Sur la base de la règle de noms déterminée, le modèle de document en question est utilisé pour produire les PDF ou les fichiers de gestion d'impression. Les fichiers créés sont ensuite soit directement disponibles sur le logiciel immobilier, soit placés pour l'entreprise partenaire externe sur un serveur FTP en vue d'être imprimés et envoyés.

## UNE GRANDE SATISFACTION GLOBALE

Le responsable de projet Maik Frutig a résumé l'avis de Wincasa à la fin du projet: «Nous sommes très satisfaits. «Le système est extrêmement stable et fonctionne simplement.» Les importantes économies de temps et de coûts parlent d'elles-mêmes. Wincasa a réussi à augmenter de manière durable l'efficacité de ses méthodes de travail car la création de PDF à la demande est bien plus rapide que la solution précédente, ce qui a des répercussions positives sur la satisfaction des collaborateurs. Dans la collaboration avec Neopost, les responsables apprécient avant tout son grand savoir-faire technique et sa manière de résoudre les problèmes avec rapidité et engagement. Maik Frutig confirme qu'ils ont pris la bonne décision.



Architecture modulaire de GMC Inspire™ composée des éléments Designer, Content Manager, Production et Automation

De petites extensions sont prévues à l'avenir. Par exemple, les fichiers de données créés doivent être compressés directement comme fichier ZIP afin que le processus de livraison des fichiers d'impression soit encore plus sûr et efficace. Bien entendu, Neopost répond présent si Wincasa souhaite de l'aide.

## FORMATION D'EMPLOYÉS EN INTERNE

Acquérir des compétences en interne représentait un critère important pour Wincasa. Neopost a donc formé des collaborateurs de l'équipe informatique interne sur les domaines importants de la suite GMC Inspire. Ils peuvent désormais réaliser de manière autonome de petites modifications sur les modèles et répondre aussi aux demandes d'assistance first level. Pour les cas qui ne peuvent pas être résolus en interne, Wincasa a en plus signé un contrat de maintenance avec Neopost.



GMC INSPIRE™ BY  
GMC SOFTWARE TECHNOLOGY

GMC Inspire Suite est un logiciel modulaire et complet de gestion des échanges avec les clients, logiciel qui s'intègre à n'importe quel environnement ou système. Elle gère tout le traitement des documents à envoyer sous format imprimée ou électronique: de la conception personnalisée de formulaires à l'archivage et au suivi d'envois en passant par la production et la préparation des envois. De plus, GMC Inspire dispose de fonctions performantes multicanaux, comme par exemple s'adresser personnellement aux clients via les réseaux sociaux.

## « Avec Neopost et le logiciel GMC Inspire nous avons pris la bonne décision. »

Maik Frutig, responsable de projet, Wincasa

### A PROPOS DE WINCASA

Wincasa est le service immobilier leader en Suisse. Environ 700 spécialistes proposent à leurs clients une large gamme de services pendant toute la durée de vie des biens immobiliers, de la planification à la revitalisation et la vente d'un immeuble, en passant par la construction et la gérance. Wincasa, filiale à 100% de Swiss Prime Site, gère environ 182'000 objets avec une valeur de placement de CHF 43 milliards. Cette société anonyme fondée en 1999, dont le siège social principal est à Winterthour, est présente avec 22 sites dans toutes les régions de Suisse.

[www.wincasa.ch](http://www.wincasa.ch)

### A PROPOS DE NEOPOST

Neopost est un des leaders mondiaux et en Europe des solutions de courrier et logistiques. Avec des produits innovants et des prestations de service, de conseil et de financement axés sur la clientèle, nous relient le traitement de courrier et l'informatique et nous chargeons de l'analyse, de la planification et de l'équipement de salles de courrier complètes. Nous simplifions ainsi les processus et augmentons l'efficacité dans le traitement du courrier aussi bien physique qu'électronique. Neopost crée ainsi une plus-value pour tous les clients des secteurs de l'économie et de la gestion.

### GMC SOFTWARE TECHNOLOGY ET NEOPOST

Depuis juillet 2012 la société GMC Software Technology, un leader dans le domaine de la gestion des communications aux clients, fait partie du Groupe Neopost. Avec le logiciel «GMC Inspire» très complet, les entreprises peuvent gérer de manière intégrale tous les documents ou messages au travers de tous les canaux. Ainsi nous offrons à nos clients un outil performant et souple qui répond à toutes les attentes.

[www.neopost.ch](http://www.neopost.ch)

**Pour plus d'informations,  
contactez-nous!**



Fax: 0848 231 232

Téléphone: 0848 231 231

E-mail: [info@neopost.ch](mailto:info@neopost.ch)

