



FacOrg



Les facteurs de succès
pour réussir votre digitalisation
dans l'immobilier

Le marché immobilier se digitalise progressivement. Cette tendance touche tous les métiers (architectes, constructeurs, propriétaires, entreprises générales, ...) et tous les segments (résidentiel, commercial, santé, logistique, bureaux).

Bien que conscientes de la nécessité de se digitaliser pour rester compétitives, les entreprises immobilières sont freinées par une multitude de facteurs.

Tout d'abord, un manque de vue concrète et chiffrée sur les bénéfices de la digitalisation pour leur cas particulier.

Ensuite, par une appréhension de se lancer dans des projets de digitalisation coûteux et risqués.

Enfin, par un sentiment que le mode de fonctionnement actuel de leur entreprise n'est peut-être pas parfait, mais constitue sans doute un moindre mal.

Le premier pas est donc d'analyser l'opportunité de digitaliser votre organisation.

Nous vous proposons de faire cet exercice par le biais de 10 symptômes possibles.

Nous vous partageons ensuite nos convictions et propositions afin de répondre à ces défis.

Bon exercice,
et bonne lecture,

Thomas Verstraeten



Vous reconnaissez ces symptômes au sein de votre organisation ?

1. Vous êtes confrontés à des données éparpillées, incorrectes ou incomplètes dans vos systèmes informatiques.
2. Vous n'avez pas suffisamment impliqué vos utilisateurs dans la conception du produit lors de vos derniers projets IT.
3. La pièce centrale de votre environnement IT est un logiciel (et fournisseur) monolithique.
4. Vos projets informatiques visent principalement à faciliter la vie de vos collaborateurs. Vos clients sont absents de cette réflexion.
5. Vous ressentez que vos logiciels évoluent trop lentement, mais vous n'osez pas en changer car trop risqué et/ou coûteux.
6. Les projets IT se noient dans les détails plutôt que de se focaliser sur les principaux avantages recherchés.
7. Des initiatives locales démarrent sans être intégrées dans une vue globale.
8. Vos différents fournisseurs IT ne travaillent pas bien ensemble.
9. Lorsque vous interagissez avec vos fournisseurs IT, c'est systématiquement sur des sujets fonctionnels et techniques (et non stratégiques ou tactiques).
10. Pour chaque demande, vos fournisseurs vous proposent un développement sur mesure. Ils ne sont pas pro-actifs par rapport à vos besoins.

Vous avez coché plusieurs cases ? Ce document devrait vous intéresser.

Nous vous y partageons nos convictions et outils concrets pour remédier à cette situation.

Nous avons structuré notre réflexion autour de 4 domaines : l'orientation client, l'écosystème digital, les partenaires et vos équipes.

L'orientation client et le digital



En tant que société immobilière, votre client qu'il soit locataire, occupant ou investisseur bénéficie d'une attention particulière de votre part.

Vous connaissez ses attentes envers un bien immobilier, mais connaissez-vous son expérience client dans ses interactions avec vous ? Quelles sont les étapes qu'il doit accomplir ? Quelle sont les personnes et canaux par lesquels il interagit avec vous ? Quels sont les délais auxquels il est soumis ? Comment vit-il cette relation au fil du temps et des interactions ?

D'expérience, de nombreuses entreprises ont le sentiment d'avoir une bonne vue sur ces questions. Néanmoins, rares sont celles qui l'ont documentée et objectivée.

Avec à la clé, des incompréhensions et/ou des déconvenues possibles.

Nous sommes convaincus que l'analyse du **customer journey** est un excellent point de départ pour toute digitalisation et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, cet exercice est idéal pour changer de perspective. En effet, en analysant votre société depuis le point de vue de vos interlocuteurs, vous analysez votre entreprise depuis l'extérieur et non plus de l'intérieur. Cela vous permet de vous concentrer sur des éléments à réelle valeur ajoutée pour ceux-ci. C'est donc un axe de priorisation.

Cela vous permet également d'impliquer votre personnel dans des workgroups afin qu'ils prennent une part active dans la réflexion.

Enfin, ces améliorations ainsi identifiées seront des précieux indicateurs pour mesurer la progression et la réussite de votre programme de digitalisation.



Nous modélisons et analysons avec vous votre « **customer journey map** »

- Introduction et sensibilisation au customer journey
- Workshops interactifs
- Présentation des principaux customers journeys et objectifs d'améliorations à votre équipe



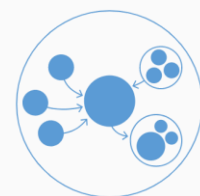
Votre écosystème digital



Le marché immobilier vous impose d'être sur le front en permanence. Par conséquent, il est probable que votre architecture IT ne soit pas votre préoccupation principale. Cela a pu amener à des dérives avec des logiciels ne couvrant pas vos besoins ou peu utilisés, ainsi que des développements informatiques à la demande effectués rapidement et sans réelle réflexion globale. Bref, vous en êtes peut-être arrivés à considérer l'informatique comme une contrainte et non comme une aide précieuse.

Nous sommes convaincus que des logiciels doivent s'intégrer dans un ensemble cohérent. Un **écosystème** qui permet d'assembler différents logiciels hautement spécialisés et fiables dans leurs domaines.

C'est pourquoi, au terme d'architecture IT, nous préférons celui d'écosystème digital. Et ce n'est pas juste un changement de nom...



En effet, le contexte informatique a fortement évolué ces dernières années. Le cloud, les logiciels SAAS, ainsi que les connecteurs permettant l'échange des données, ont bouleversé le marché des logiciels avec l'apparition de solutions pointues et facilement interfaçables avec d'autres.

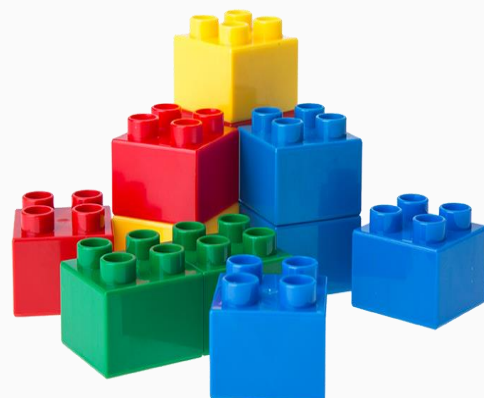
Pour votre organisation, c'est une opportunité de construire un écosystème digital qui vous convient parfaitement en assemblant ces différents composants dans un ensemble cohérent dans lequel les données sont partagées et transmises.

De plus, c'est la garantie de pouvoir faire évoluer votre informatique avec vos besoins. En effet, les écosystèmes permettent de rajouter ou remplacer certains composants en fonction de l'évolution du marché et/ou de vos besoins.

Il suffit de le concevoir avec intelligence et méthode.

Nous modélisons et analysons avec vous votre « **écosystème digital** »

- Analyse de vos logiciels existants et des échanges de données entre ceux-ci
- Réflexion sur la gestion future de vos données via vos processus internes et besoins en reporting
- Formalisation de vos besoins
- Analyse du marché et sélection des « briques »
- Formalisation de votre écosystème cible en lien avec vos processus et votre organisation



Vos partenaires digitaux



Comme la plupart des sociétés immobilières, vous n'avez sans doute pas un département IT important. Par conséquent, vous vous demandez comment gérer les différents éditeurs d'un écosystème. De plus, des expériences passées vous ont peut-être convaincu que les alignements et arbitrages entre différents éditeurs relevaient plus du dialogue de sourds que d'une co-construction positive. Cette situation ne vous satisfait ni vous, ni vos fournisseurs. Ce n'est cependant pas une fatalité...

Nous sommes convaincus que vos fournisseurs IT ne peuvent agir comme partenaires que s'ils comprennent votre vision et approche.

En effet, vous devez leur partager votre vision globale sur l'écosystème attendu et la démarche pour y arriver afin qu'ils puissent venir avec des suggestions et solutions qui répondent réellement à vos besoins.

En leur partageant votre écosystème digital cible, ainsi que votre plan d'implémentation et votre timing dans une « roadmap de digitalisation », vous leur permettez de saisir les enjeux et le cadre dans lequel ils évoluent. Ils pourront alors répondre de manière pro-active et pertinente à vos besoins.

Vous pourrez alors réellement utiliser le terme de **partenaires digitaux**.



Nous stimulons la collaboration et l'engagement de vos « partenaires digitaux » autour d'une « **roadmap de digitalisation** »

- Élaboration d'une roadmap digitale sur base de votre infrastructure existante et l'écosystème souhaité
- Présentation, discussion et adaptations de ceux-ci avec vos partenaires IT
- Formalisation du cadre de collaboration (rôles)
- Construction et maintien du partenariat tout au long du programme
- Négociation et formalisation des adaptations logicielles demandées



Vos équipes et le digital

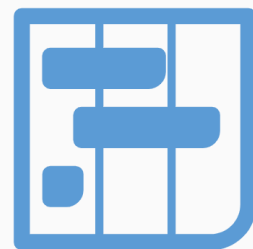


Vos équipes sont compétentes, proactives et dévouées. C'est une force pour toute société qui doit prendre quotidiennement des décisions importantes avec de nombreuses dimensions (techniques, financières, commerciales, juridiques, ...)

Une digitalisation de votre organisation doit se faire avec leur concours et leur support. Sans quoi, vos projets risquent de déboucher sur des outils non utilisés.

De plus, vous risquez de voir surgir des initiatives individuelles avec des logiciels périphériques « pirates ». Si ces prises d'initiatives sont compréhensibles, elles pourraient néanmoins être plus pertinentes si intégrées dans la démarche globale.

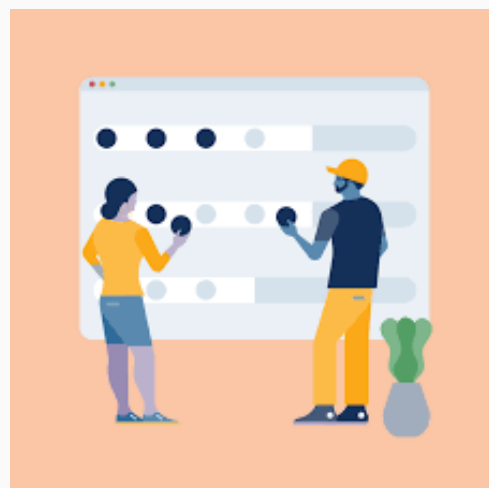
Nous sommes convaincus que vos utilisateurs sont demandeurs de résultats réguliers et concrets plutôt que de grands plans pluriannuels. Leurs initiatives parallèles sont d'ailleurs souvent le reflet de leur impatience et incompréhension face à l'évolution globale de leurs outils. Nous concevons donc un **programme digital** aux étapes régulières et clairement partagées avec chacun.



Nous entendons par là, un programme où les projets IT s'enchaînent plutôt que se superposent. Bref, une approche de « slice & dice » plutôt que de « big bang ». Cela vous permet de garder l'organisation en réflexion, mais aussi en fonctionnement opérationnel durant toute cette période de transformation digitale.

Nous stimulons la collaboration et l'engagement de vos collaborateurs autour d'un « **programme digital** »

- Attention particulière à l'expérience utilisateur dans l'ensemble des projets
- Implication de « key users » de manière efficace et valorisante
- Présentation régulière du programme digital et son avancement à l'ensemble de votre équipe
- Documentation, formation, accompagnement et célébration des modules livrés



Notre approche pour une digitalisation réussie



Nous vous avons partagé notre vision sur la digitalisation dans l'immobilier et ce que nous pouvons concrètement vous apporter comme leviers pour une digitalisation réussie.

Nous avons insisté sur l'importance d'avoir

- des objectifs identifiés et mesurables via le customer journey
- une vision claire et partagée de l'écosystème digital souhaité
- une relation de partenariat avec vos fournisseurs digitaux
- des équipes qui adhèrent aux différents projets digitaux

Nous pouvons vous aider à obtenir et maintenir ces éléments-clés pour votre transformation digitale via nos outils, notre expérience et nos compétences.



Customer journey



Digital ecosystem



Digital roadmap



Digital program



Convaincus ?

Contactez nous !

Nous pouvons vous aider à structurer et mettre en œuvre votre digitalisation.



FacOrg

Ils nous ont accordé leur confiance



**BNP PARIBAS
FORTIS**



Service Public
Fédéral
FINANCES



D'leteren Immo



FacOrg
Rue des Francs 79/1
1040 Bruxelles

thomas.verstraeten@facorg.com
0477 09 42 72