

## NEXTEDIA et Easiware accompagnent In'li à numériser sa relation client

NEXTEDIA (Euronext Growth Paris, FR0004171346 ALNXT), expert de la transformation digitale dans les domaines de la Relation Client et de l'Expérience Client, a été retenue via sa filiale Almavia par le spécialiste du logement intermédiaire In'li pour déployer une plate-forme omnicanale de gestion des interactions clients avec l'éditeur Easiware, permettant de numériser le service client sur les canaux voix et e-mail.

Filiale du groupe Action Logement, In'li a vocation à loger les salariés des classes moyennes et les jeunes actifs afin de favoriser la mobilité professionnelle. Concrètement, In'li recrute ses futurs locataires en leur proposant des logements via sa plateforme de commercialisation disponible sur le web et les smartphones. Devenus locataires, ils peuvent ensuite contacter les gardiens ou le service client en cas de questions ou de problèmes.

In'li nourrit l'ambition de passer de 42 000 logements aujourd'hui, à plus de 120 000 logements dans 10 ans, soit un investissement de 18 milliards d'euros. Pour atteindre cet objectif, trois axes stratégiques ont été définis. Tout d'abord, l'amélioration de la satisfaction client en répondant mieux et plus rapidement aux demandes. Ensuite, l'amélioration des processus internes. Enfin, le développement de l'offre de logements intermédiaires et le déploiement d'un nouveau modèle économique en déléguant la gestion d'une partie du parc locatif. Ces trois axes ont motivé la mise en place d'un projet de CRM orienté service client visant à tracer toutes les demandes, des contacts initiaux jusqu'à leur résolution. Ces demandes sont prises en charge par un service de niveau 1 comptant 15 personnes qui aiguillent le cas échéant les questions vers des experts des directions métiers. Au total, 380 personnes sont potentiellement concernées.

Le choix d'In'li s'était préalablement porté sur le logiciel de service client Easiware qui a été intégré sur un premier périmètre par l'éditeur lui-même. In'li en a ensuite confié la TMA, la gestion des évolutions et l'optimisation de l'intégration technique et organisationnelle à Almavia, filiale du groupe Nextedia spécialisée dans la relation client omnicanale. Le volet intégration a pris plusieurs formes. La plate-forme omnicanale de gestion des interactions clients Easiware a été connectée à l'ERP, notamment afin d'établir le lien entre les clients et leurs logements. Almavia a aussi réalisé un couplage téléphonie-informatique avec une plate-forme gérant la téléphonie et l'e-mail. Enfin, une intégration avec une solution de gestion du RGPD permettra de personnaliser les campagnes sortantes gérées par le logiciel Easiware en fonction du consentement des clients, que ces derniers spécifient lors des interactions vocales ou écrites.

La suite du projet va consister à offrir davantage d'autonomie aux clients et à soulager le service client en automatisant le traitement des demandes les plus simples. Dans cette optique, un véritable self-service basé sur une base de connaissance, ainsi qu'un chatbot, sont à l'étude. D'autre part, des informations seront régulièrement publiées sur l'extranet.

La digitalisation sera en outre étendue. Ainsi, la signature numérique du bail, aujourd'hui en test, sera généralisée. Cela passera aussi par une intégration plus forte des gardiens dans le parcours client, en les équipant de smartphones et de tablettes qui leur donneront un accès à Easiware lui-même ou à une version simplifiée. « *Nous avons apprécié la maîtrise à la fois technique et métiers des équipes d'Almavia, ainsi que leur disponibilité* », affirme Stephan Reizer, directeur général adjoint en charge de la transformation numérique chez In'li.

Brendan Natral, cofondateur et CEO d'Easiware, a pour sa part déclaré : « *la collaboration avec Almavia dans le cadre du projet In'li illustre la capacité d'Easiware à s'entourer de partenaires à haute valeur ajoutée pour garantir la satisfaction de ses clients.* »

#### À propos de l'In'li

Filiales du groupe Action Logement, In'li est leader sur le logement intermédiaire avec un patrimoine de 42 000 logements. Sa vocation : permettre aux jeunes actifs et salariés à revenus moyens d'accéder plus facilement au logement pour favoriser le lien emploi-logement, faciliter la mobilité professionnelle et participer à la dynamisation des territoires.

#### À propos de NEXTEDIA

*NEXTEDIA est spécialisé dans le conseil et les services à forte valeur ajoutée, dédiés aux métiers de la transformation digitale dans les domaines de la Relation Client, de l'Expérience Client et du Digital Marketing.*

*Fort de plus de 200 experts, le Groupe apporte à ses clients une véritable expertise métier et technologique, doublée d'une capacité d'accompagnement de bout en bout depuis le conseil jusqu'à la mise en œuvre des principales solutions leaders du marché au travers de ses 4 pôles d'expertise :*

- ✓ **Gestion de la Relation Client omnicanale** (CRM, Centre de contacts, Interactions multicanales)
- ✓ **Data & Digital Marketing** (Customer Journey, Marketing Automation, Data Science)
- ✓ **Digital Interactive** (Web & Mobile Factory, Design Thinking, UX Design, User Experience)
- ✓ **Digital Transformation** (Product Owner, Coach Agile, Business Analyst, RPA et Cybersécurité)

*NEXTEDIA intervient auprès des Grands comptes et du Mid Market sur 6 secteurs à fort potentiel : 1/ Banque & Assurance, 2/ Santé, Mutuelle & Prévoyance, 3/ Média & Telecom, 4/ Tourisme & Transport, 5/ Retail, Beauté & Luxe, 6/ Industrie & Energie.*

*Le Groupe NEXTEDIA regroupe les filiales Ioox (Pôle Data & Digital Marketing), Almavia (Pôle de la gestion Relation Client Omnicanal), Novactive et Yuseo (Pôle Digital Interactive).  
Euronext Growth, FR0004171346, ALNXT*

#### Contacts

Investisseurs : [investisseurs@NEXTEDIA.com](mailto:investisseurs@NEXTEDIA.com)

Communication financière : CapValue, Denis Bley- [dbley@capvalue.fr](mailto:dbley@capvalue.fr) Tel : 01 80 81 50 00

