

http://www.marchesetcontrats.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=2626&Itemid=1

Accueil
Thématiques
Sécurité
Solutions
La Newsletter
Rechercher
Qui sommes-nous ?

Pluralis dématématise le courrier entrant avec Azur Technology

Logement social - Dématématisation - Le Groupe Pluralis, un des principaux bailleurs du logement social en Rhône-Alpes-Dauphiné avec plus de 10 000 logements gérés, vient de mettre en œuvre avec Azur Technology, éditeur et intégrateur de solutions de dématématisation des documents et d'automatisation des processus métiers, un processus automatisé de traitement du courrier.

Cette application interfacée avec l'ERP Ikos de Sopra Group et qui utilise les 3 piliers de l'offre d'Azur Technology : Xpert.Capture pour la numérisation des courriers entrants, Xpert.ECM pour l'archivage et la consultation des documents et Xpert.Ivy pour la gestion des processus, est une des premières du genre dans le secteur de l'habitat social en France. Elle a notamment permis d'améliorer significativement les délais de réponse aux courriers et d'assurer leur traçabilité. En outre, elle constitue la pierre angulaire d'une Charte de Qualité de service de proximité mise en place par Pluralis garantissant à terme une réponse à un courrier écrit dans un délai maximum de 20 jours.

Présent sur 3 départements (Isère, Drôme, Savoie), Pluralis gère un patrimoine de plus de 10 000 logements dans plus de 160 communes et emploie 210 collaborateurs. Pour administrer et répondre aux demandes des 24 000 personnes logées en logement locatif, Pluralis s'appuie sur 25 points d'accueil et 3 agences (Nord Isère à Bourgoin-Jallieu, Sud Isère à Grenoble et le Centre Isère Drôme et Savoie au siège à Voiron).

En 2008, suite à une enquête qui fait apparaître un taux d'insatisfaction des locataires de 50 % concernant les réponses aux courriers de réclamation, 34% des courriers des locataires n'obtenant même pas de réponse, la Direction de Pluralis décide de lancer une Charte de Qualité avec notamment un engagement de réponse aux courriers de réclamation en moins de 20 jours, et ceci en s'appuyant sur un processus automatisé de traitement du courrier.

Pour ce faire, Pluralis fait appel en juillet 2008 à Azur Technology, qui lui fournissait déjà une application de Gestion Electronique de Documents (GED), afin de développer un processus spécifique de traitement du courrier pour le secteur de l'habitat social.

Après une phase de développement de 4 mois, fin 2008, et un test de 2 mois en situation dans 2 agences début 2009, l'application a été progressivement mise en service et est opérationnelle dans l'ensemble des services de Pluralis depuis septembre 2009. Mise en place initialement pour les courriers de réclamation locataires, elle a été élargie aux autres courriers (gestion locative globale : impayés, avenants..., service patrimoine, service travaux neufs et productions, élus et institutionnels). Les courriers sont numérisés dès leur arrivée dans l'une des 3 agences équipées d'un scanner, puis tracés jusqu'à l'envoi d'une réponse. A tout moment, la direction et les responsables d'agence ont la possibilité d'ajouter un commentaire, voire de rectifier une réponse si besoin, avant envoi. Quelques évolutions sont à prévoir et seront intégrées courant 2010, notamment l'affectation des courriers traitant de plusieurs problèmes différents dans le même document, en attendant la prise en compte, dans l'application, des mails entrants ou de demandes via le site Internet.

< Précédent
Suivant >

Plus de solutions

- Nouvelle version de vWorkspace de Quest Software
- Powerbuilder 12
- Aide à la création des espaces de travail virtuels
- OptiView Management Suite de Fluke Networks
- Collecte des données stockées sur les PC
- Nouvelle version d'oracle Enterprise Performance Management System
- Ipanema lance une solution d'unification des réseaux hybrides
- Des nouveaux services pour Aruba Networks
- PS' Soft lance IT Service Management Next Generation
- Une nouvelle version de SmartBPM

Plus de solutions sécurité

- Sécurisation des sites distants
- Deux solutions hébergées de sécurité de la messagerie
- Verizon Global Wholesale enrichit trois de ses plateformes de produits VoIP
- Nouvelle gamme d'appliances virtuelles Netasq
- Nouveaux adaptateurs OneSecure d'Emulex
- Une solution d'analyse des incidents
- Progress Software lance OpenEdge 10.2b
- Acronis met à jour Backup & Recovery
- D-Link lance une solution haut débit
- Une solution de sauvegarde chez GFI Software

Plus d'antisèches...

- Les fondamentaux de la haute disponibilité
- Top 10 des menaces informatiques 2010
- Fraudes en ligne : dix conseils de protection
- Avantages et inconvénients des méthodes agiles
- Les méthodes de conduite de projet SI
- Sécuriser le ROI des projets complexes en quatre étapes
- Les cinq points-clés du contrôle interne
- SaaS : trois avantages et trois inconvénients
- Référentiels SI : mode d'emploi
- Cinq stratégies pour réduire les coûts

Plus de point de vue

- L'externalisation et le pilotage à distance des infrastructures IT
- L'agilité des systèmes d'information : quel référentiel méthodologique choisir ?
- Le poste de travail au centre de la productivité des professionnels de la relation client
- Préparer son système d'informations en vue de la reprise
- Vendre en temps de crise dans l'industrie des nouvelles technologies
- Récompenser les talents en 2010
- La virtualisation se diffuse dans la banque
- La virtualisation : économie, écologie et performance
- Les grands principes de l'hébergement à valeur ajoutée
- Perception de l'Open Source : quelles évolutions ?

Solutions Sécurité

Sécurisation des sites distants

Astaro lance Astaro RED (Remote Ethernet Device), cette nouvelle solution propose des fonctionnalités VPN associées à une sécurité pour les bureaux distants. Astaro RED les connecte automatiquement à la plateforme de gestion centralisée Astaro Security Gateway. Astaro RED est conçu pour sécuriser des bureaux distants, quelle que soit leur taille.

[Lire la suite...](#)

Deux solutions hébergées de sécurité de la messagerie

GFI Software lance deux solutions hébergées de sécurité et de continuité de la messagerie. GFI Max MailProtection est une solution de sécurisation de messagerie en mode cloud. Celle-ci s'appuie sur une technologie pour protéger des milliers d'entreprises contre le spam et les virus, tout en assurant la continuité du service vital de messagerie. GFI MaxMailEdge est une solution frontale hébergée de filtrage et de continuité, destinée aux entreprises qui ont besoin d'un niveau de protection supplémentaire en amont de leur serveur de messagerie.

[Lire la suite...](#)

Solutions

Nouvelle version de vWorkspace de Quest Software

Quest Software lance vWorkspace 7.1, sa plateforme de déploiement et d'administration des postes de travail virtualisés. Cette nouvelle version inclut une nouvelle technologie, EOP Xtream, conçue pour accélérer l'accès à distance aux architectures de bureaux virtuels, sans avoir à augmenter la bande passante ou l'infrastructure matérielle. S'intégrant nativement avec Microsoft Windows Server 2008 R2 Remote Desktop Services (RDS), elle comprend en outre des fonctions permettant de centraliser et d'automatiser le déploiement et l'administration des postes de travail.

[Lire la suite...](#)

Powerbuilder 12

PowerBuilder 12, nouvelle génération de l'outil de développement d'applications de Sybasefonctionne avec l'infrastructure Visual Studio de Microsoft pour les développeurs PowerBuilder sur le Framework .NET. Cinq lignes de code seulement (contre des centaines pour un autre langage) suffisent à PowerBuilder pour accéder à la logique métier, à l'aide de la technologie DataWindow dont il est doté. DataWindow ayant été réécrit en C#, PowerBuilder 12 produit également du code administré et prend en charge Microsoft WPF en mode natif.

[Lire la suite...](#)

Aide à la création des espaces de travail virtuels

HP étend sa gamme de services de communications unifiées et de collaboration (Unified Communications & Collaboration, UC&C). Ces nouveaux services recouvrent notamment :
 — HP UC&C Transformation Workshop – Un atelier centré sur l'expérience qui aide les décideurs de l'entreprise à examiner les implications métiers, techniques et financières de l'UC&C.

[Lire la suite...](#)