



Découvrez comment la numérisation a permis à FRIS Investment Care de réduire le temps de traitement et d'améliorer la satisfaction

À l'aide de solutions Commercial Suite cloud de Yardi, FRIS Investment Care a automatisé les processus de gestion, rationalisé la communication, éliminé les erreurs et amélioré les insights tout en supprimant les systèmes disparates.

25 % de réduction de la charge de travail grâce à l'automatisation

0 % de suivis des locataires manqués

Processus 100 % numérisés

50 % de réduction du temps de traitement des factures



« Grâce à CommercialCafe et Facility Manager, nous avons entièrement automatisé nos processus, bénéficiant ainsi d'un contrôle total et de meilleurs insights. Cela a permis de rendre les locataires et le personnel plus satisfaits, car nous avons constaté des améliorations du service client et de la satisfaction collaborateur. »

Marc Poelmann
Managing Director/Partner chez FRIS Investment Care



FRIS

« Nous croyons en un service et des processus personnalisés et sur mesure, qui vous soulagent de tout souci. »

Fondée en 1923, FRIS Investment Care (FRIS) est devenue l'un des principaux gestionnaires immobiliers indépendants aux Pays-Bas. En tant qu'entreprise familiale, FRIS s'est bâti une réputation de confiance et d'excellence, au service de milliers de particuliers et d'entreprises dans la communauté urbaine d'Amsterdam.

FRIS propose une gamme complète de services, notamment une agence immobilière résidentielle offrant des services marketing, une agence immobilière commerciale, la gestion immobilière, l'arpentage, les évaluations, l'intermédiation en assurance et le recrutement.

Son approche de service complet garantit que les clients bénéficient de conseils et du soutien d'experts sur tous les aspects de la gestion immobilière et de l'immobilier.

Avec une histoire qui s'étend sur plus d'un siècle, FRIS continue de dominer le secteur, associant des valeurs traditionnelles à des solutions innovantes pour répondre à l'évolution des besoins de ses clients.



LE DÉFI

FRIS était confrontée à plusieurs défis opérationnels résultant de son utilisation de plateformes disparates. À cette époque, les demandes de service des locataires étaient fréquemment reçues par téléphone et par courriel. Autrement dit, les demandes pouvaient disparaître dans les boîtes de réception. Cette approche manuelle avait entraîné des retards, des suivis manqués et au final, des locataires mécontents.

Les défis s'étaient également étendus aux opérations financières, où les membres de l'équipe passaient un temps considérable à saisir manuellement les factures dans le système. Cette méthode était sujette aux erreurs et détournait l'attention des collaborateurs de tâches plus critiques. FRIS avait besoin d'une plateforme unique capable de consolider les données, de rationaliser les opérations et d'automatiser les processus d'achat et de gestion des locataires tels que les demandes de service.

En réduisant les tâches manuelles, l'entreprise visait à permettre aux collaborateurs de se concentrer sur leurs responsabilités essentielles, améliorant ainsi l'efficacité globale et la qualité du service.

De plus, l'entreprise souhaitait améliorer ses opérations de gestion des installations, qui reposaient auparavant sur le suivi des bons de travail en cours à l'aide de feuilles de calcul Excel. L'exigence était d'améliorer la communication entre les membres de l'équipe et de bénéficier d'une supervision considérablement améliorée. L'entreprise a reconnu la nécessité de passer d'une structure plus fragmentée à une solution unifiée, qui offrirait un contrôle total sur le processus de communication, de meilleurs insights opérationnels, un service client amélioré et une satisfaction collaborateur accrue.

« Avec toutes ces solutions intégrées à Yardi Voyager 8, nous pouvons passer facilement des tableaux de bord financiers aux tableaux de bord de gestion immobilière. Cette intégration nous fournit une vue d'ensemble de nos activités commerciales, offrant une visibilité claire sur l'intégrité des locataires et du portefeuille. Nous bénéficions également de meilleurs insights et d'un meilleur contrôle sur notre portefeuille, ce qui a amélioré la satisfaction client et la communication entre nos collaborateurs. »

Marc Poelmann

Managing Director/Partner chez FRIS Investment Care



LA SOLUTION

FRIS a implémenté des solutions [Yardi Commercial Suite](#), notamment [Yardi Voyager 8](#), [Yardi Facility Manager](#), [Yardi Procure to Pay avec PayScan Full Service](#) et [CommercialCafe](#).

Ces solutions ont permis à FRIS de rationaliser ses opérations et de gagner en efficacité sur l'ensemble de l'entreprise. Cela permet d'augmenter les canaux de communication, d'améliorer la visibilité sur les données et de standardiser les processus de gestion.

Yardi Voyager 8 sert de hub central, permettant à FRIS de basculer facilement entre les tableaux de bord financiers et les tableaux de bord de gestion immobilière, en offrant une vue d'ensemble des activités commerciales de FRIS et une visibilité claire sur l'intégrité des locataires et du portefeuille. Grâce à de meilleurs insights et un meilleur contrôle, FRIS a considérablement amélioré la satisfaction client et la communication entre les collaborateurs.

CommercialCafe révolutionne la communication avec les locataires en rationalisant les interactions et en leur facilitant la tâche grâce à des fonctionnalités en libre-service. Les locataires peuvent régler leur loyer et saisir des demandes de travaux d'entretien au moyen d'une application mobile, ce qui améliore la commodité et la satisfaction. Grâce au portail, le personnel de FRIS peut centraliser les données, bénéficiant ainsi d'une source unique de vérité. La plateforme automatise également la planification de l'entretien,

suit les demandes des locataires et permet d'effectuer facilement un suivi des courriels, garantissant ainsi une communication efficace et cohérente.

Facility Manager rationalise les demandes de service et offre une visibilité claire avec des tableaux de bord intuitifs. Il automatise les bons de travail et les processus d'inspection des équipements, garantissant ainsi un entretien rapide et précis, tout en améliorant la communication, la coordination des équipes et les délais de traitement des demandes de service. Cette approche globale de la gestion des installations garantit que toutes les activités d'entretien soient gérées et surveillées efficacement.

Yardi Procure to Pay avec PayScan Full Service consolide et automatise les activités d'achat, le traitement électronique des factures et les paiements fournisseur. Ce service réduit le temps consacré aux processus manuels et améliore la précision et l'efficacité des opérations financières. En unifiant les achats, FRIS peut garantir la cohérence et le contrôle des activités d'achat, ce qui entraîne une amélioration de la gestion financière et de l'allocation des ressources.

Grâce à toutes ces solutions, FRIS a mis en place une approche unifiée et automatisée de la gestion immobilière et bénéficie désormais d'une meilleure visibilité sur l'intégrité des locataires et des actifs.

« Avec Facility Manager et CommercialCafe, les demandes de service et les bons de travail sont entièrement automatisés, ce qui a permis d'améliorer la satisfaction client et la communication entre les équipes. »

Marc Poelmann

Managing Director/Partner chez FRIS Investment Care



LES RÉSULTATS

Depuis l'implémentation de Yardi Commercial Suite, FRIS a constaté d'importantes améliorations opérationnelles et une satisfaction accrue des collaborateurs et des locataires. Voyager 8 est jugé convivial et intuitif, offrant de meilleurs insights sur le portefeuille. La nouvelle interface permet de basculer facilement entre les systèmes de gestion financière et immobilière, tandis que les tableaux de bord intuitifs offrent un contrôle et une visibilité accrues conduisant à une prise de décision plus éclairée.

La combinaison des solutions Facility Manager et CommercialCafe a transformé les opérations de FRIS grâce à l'automatisation. Cela a permis au personnel de gestion immobilière de gagner du temps dans le traitement des demandes de service, de réduire le nombre d'erreurs manuelles et d'appels de suivi grâce à des canaux de communication rationalisés, ce qui a conduit à des locataires plus satisfaits et à des temps de réponse plus courts.

La suppression de la recherche manuelle des demandes de service dans les courriels personnels a également contribué à améliorer le service et la satisfaction client.

De même, l'équipe de gestion des installations bénéficie désormais de vues d'ensemble améliorées et d'insights plus approfondis sur les demandes et les bons de travail, ce qui améliore la communication avec le personnel et les fournisseurs. Le produit Facility Manager a non seulement automatisé de nombreux processus, mais aussi accru la visibilité grâce à des tableaux de bord intuitifs et amélioré la coordination et l'efficacité des équipes. En outre, l'entreprise FRIS est également très satisfaite de la capacité d'automatisation de Procure to Pay avec PayScan Full Service, qui a éliminé la saisie manuelle des factures, réduit le temps de transfert FTP (protocole de transfert de fichiers) de 50 % par semaine et réduit le nombre d'erreurs. Ainsi, les collaborateurs peuvent désormais se concentrer sur des tâches plus importantes, augmentant ainsi la satisfaction au travail.

« Nous avons réduit notre charge de travail de 25 % grâce aux produits Commercial Suite. L'automatisation et la numérisation de nos processus ont réduit la quantité de travail manuel requis, libérant ainsi notre personnel afin qu'il puisse se concentrer sur des tâches plus stratégiques. L'introduction d'une application mobile en libre-service a été particulièrement impactante, car elle permet aux locataires de gérer efficacement leurs propres besoins, tout en réduisant le temps de traitement de notre équipe de service client et en améliorant la satisfaction client grâce à une expérience de service plus pratique et plus réactive. »

Marc Poelmann

Managing Director/Partner chez FRIS Investment Care



NUMÉRISATION DES PROCESSUS

FRIS a considérablement amélioré son efficacité opérationnelle en numérisant la facturation et les achats grâce à Yardi Procure to Pay avec PayScan Full Service. Cette automatisation a rationalisé le traitement des factures et des paiements fournisseur, éliminant ainsi le travail manuel requis auparavant. L'approche numérisée a non seulement réduit le nombre d'erreurs, mais aussi assuré des transactions financières précises et en temps opportun.



GAIN DE TEMPS

L'implémentation de processus automatisés, notamment dans CommercialCafe, a **permis à FRIS de réduire sa charge de travail d'environ 25 %**. L'automatisation des demandes de service, des bons de travail et des processus d'inspection au moyen de Facility Manager a en outre contribué à un gain de temps significatif. Ces gains d'efficacité ont permis à l'équipe de se concentrer sur des tâches plus prioritaires, améliorant ainsi la productivité globale et la qualité du service.



AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION

Grâce à la technologie cloud de Yardi, la communication entre le personnel de FRIS et les locataires a été considérablement améliorée. La possibilité d'accéder au système depuis n'importe où a facilité une meilleure coordination et des temps de réponse plus courts, garantissant ainsi que toutes les parties prenantes sont systématiquement informées et engagées. Cette plateforme de communication moderne a permis de maintenir un flux d'informations transparent et efficace, ce qui est crucial pour le bon fonctionnement des opérations.



UNE SEULE SOLUTION CONNECTÉE

En consolidant toutes les informations/données sur une seule plateforme de gestion, FRIS bénéficie désormais d'une source unique de vérité, ce qui améliore la visibilité et fournit de meilleurs insights sur ses données. Cette plateforme unifiée permet un accès facile à des informations précises et à jour, permettant ainsi une prise de décision et une planification stratégique plus éclairées. L'intégration de divers processus à un système cohérent a également simplifié le reporting et l'analyse des données, garantissant ainsi que FRIS peut conserver une vue d'ensemble de son portefeuille et de son intégrité opérationnelle.

Les solutions maintes fois primées de Yardi sont dédiées à la gestion immobilière et vous aident à être « Energised for Tomorrow ». Découvrez comment nous pouvons vous aider en cliquant ci-dessous.

[CONTACTER YARDI](#)

[CONTACTER FRIS INVESTMENT CARE](#)