

Communiqué de presse du 05.05.2021

Un projet conclu avec succès et susceptible d'être récompensé :  
communication numérique en guise de mise en attente téléphonique

**PRIVERA est le premier prestataire de services immobiliers suisse à lancer un formulaire en ligne, soutenu par des images et icônes, pour les services aux locataires et les rapports de sinistres. Celui-ci sera disponible en 14 langues à partir de juin. Le portail prisé pour locataires a, en outre, été remodelé. PRIVERA offre ainsi à ses locataires une autre solution numérique convaincante, plus rapide, plus simple et plus conviviale que les canaux analogiques. Ce projet a été nommé pour le Real Estate Award 2021.**

*Berne-Gümligen, le 05.05.2021.* Chaque jour, la gérance immobilière reçoit un grand nombre de demandes de la part de ses locataires et client-e-s, par téléphone, par courrier ou par lettre. PRIVERA reçoit ainsi environ 50 000 appels entrants chaque mois provenant de toute la Suisse, principalement de locataires et de client-e-s parlant différentes langues et demandant les services les plus divers. Afin d'optimiser le traitement de ces demandes, PRIVERA a développé une approche numérique du service aux locataires unique en son genre en Suisse. Pour le chef de projet Patrick Rohner, responsable Business Development chez PRIVERA, une chose est claire : « L'objectif est de fournir aux locataires un canal numérique ayant le moins de barrières possible et dont ils peuvent réellement profiter : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, rapide et simple. »

### **Développement du nouveau portail pour locataires**

Le portail PRIVERA pour locataires – premier en son genre – a été lancé en 2016 afin d'offrir aux locataires une plateforme numérique de services. Aujourd'hui, PRIVERA lance une solution de portail relookée et développée par ses soins pour offrir des services ciblés à ses locataires. Sous ses nouveaux atours, le portail multilingue propose les fonctionnalités les plus appréciées par ses utilisateurs, telles que :

- dossier numérique des locataires avec les données du contrat, compte du locataire mis à jour quotidiennement, mutations des données de base
- résiliation électronique
- traitement imagé des déclarations de sinistre, notifications de réparation et des services aux locataires

### **Formulaire en ligne unique en son genre dans le secteur pour la communication numérique avec les locataires**

Le formulaire en ligne illustré pour les rapports de sinistres et les services aux locataires constitue le second élément du projet. Grâce au formulaire numérique, les locataires peuvent communiquer rapidement, facilement et 24 heures sur 24, les services dont ils ont besoin, sans avoir à s'inscrire. La notification fonctionne via un système de tickets avec une utilisation simple et intuitive comprenant une fonction tchat. La diversité des langues proposées pour le formulaire en ligne est absolument unique dans tout le secteur : outre l'allemand, le français et l'italien, onze autres langues seront disponibles à partir de juin 2021. Les locataires peuvent ainsi communiquer dans leur langue maternelle avec PRIVERA. Cette solution a été développée en étroite collaboration avec la startup PropTech Imofix.

Ce service numérique aux locataires réduit les barrières. D'une part, il simplifie le contact avec les locataires qui peut se faire à toute heure de la journée, et d'autre part, les demandes de services peuvent être traitées plus efficacement. Patrick Rohner explique : « Les demandes de services peuvent être communiqués rapidement et complètement par voie numérique. Cela élimine les mises en attente fastidieuses au téléphone et les éventuelles pertes d'informations lors de la passation des commandes. » Ce projet a été nommé pour le Real Estate Award 2021 dans la catégorie Gérance.

Avec de tels projet, PRIVERA redouble d'efforts pour fournir à ses locataires des solutions numériques convaincantes disponibles 24 heures sur 24, à la fois plus rapides et plus conviviales que les canaux analogiques, et qui posent des jalons pour l'ensemble du secteur.

*Matériel photo et autres informations cf. page suivante*

**PRIVERA AG** Worbstrasse 142 Postfach 3073 Gümligen T +41 58 715 60 00  
alisha.held@privera.ch D +41 58 715 63 32

## Photo (zVg PRIVERA)



Les locataires de PRIVERA peuvent communiquer rapidement, facilement et 24 heures sur 24 les services dont ils ont besoin – à partir de juin 2021 en 14 langues.

### Contact média

#### **PRIVERA SA**

Alisha Held

T: 058 715 63 32

[alisha.held@privera.ch](mailto:alisha.held@privera.ch)

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

*PRIVERA SA, une entreprise du Groupe Investis, dont le siège principal se trouve à Gümligen, est le prestataire immobilier indépendant leader en Suisse. PRIVERA SA couvre l'ensemble de la gamme des prestations immobilières tout au long du cycle de vie d'un bien immobilier et offre ainsi une valeur ajoutée déterminante à ses clients. Grâce à son réseau de succursales bien distribué sur le territoire national, PRIVERA SA dispose d'une forte compétence sur le marché régional ainsi que d'excellentes relations à l'échelle locale.*