

KOMPLEX



PARFAITEMENT ASSORTIS

128

Texte : Bettina Kunzer
Visualisations et captures d'écran : Tend AG

En fin d'année dernière, le spécialiste de la visualisation Raumgleiter AG a été en majeure partie intégré au prestataire de services immobiliers Tend AG. Cela a débouché sur un nouveau processus de commercialisation numérique global qui allie une longue expérience dans la commercialisation de biens immobiliers aux possibilités offertes par les nouveaux instruments interactifs. Les processus peuvent ainsi être optimisés durablement, les coûts supplémentaires réduits et une expérience utilisateur unique créée jusqu'à l'exploitation.

Exploitation & Cycle de vie

Le plan panoramique pivote sur les hautes vallées schwytzoises, et voilà qu'Einsiedeln se présente sous un ciel bleu, avec le lac de Sihl en toile de fond. Le regard se porte ensuite sur l'emblème de la localité: l'abbaye bénédictine baroque. Alors que la caméra zoome, un moine sort de l'imposante bâtisse et emmène les spectateurs à la découverte de la commune. S'ensuivent des séquences vidéo présentant les offres de shopping, de gastronomie et de loisirs, ainsi que la visualisation d'un site proche du monastère, sur lequel seront construits 25 appartements en copropriété de 2½ à 5½ pièces. Le spectateur se rend vite compte qu'en ce lieu idyllique, le temps passe moins vite, les trajets sont plus courts et les plus beaux endroits de la nature sont plus proches qu'ailleurs.

Le teaser en ligne annonçant le projet Einsiedlerhof, où l'on pouvait voir la vidéo, misait déjà sur l'expérience émotionnelle pour susciter l'intérêt des acheteurs potentiels. Et même dans les phases suivantes, de la prise de décision à l'achat, Halter SA, en tant que promoteur et propriétaire du site, tenait à offrir une expérience utilisateur de qualité. Halter a confié au prestataire de services immobiliers Tend l'ensemble du processus de commercialisation, pour lequel le nouveau package de commercialisation «Full House» a été utilisé pour la première fois. Celui-ci comprend non seulement la mise à disposition des technologies numériques, la création et la mise en œuvre de toutes les mesures, mais aussi le savoir-faire en matière de gestion de projet et d'optimisation des processus de ce spécialiste de la commercialisation immobilière. Cela permet de positionner parfaitement les biens immobiliers résidentiels et d'en assurer le suivi jusqu'à l'exploitation numérique.

Une solution numérique tout-en-un

Le fait que les clients recherchent leur bien immobilier principalement en ligne est quasiment une évidence en cette période post-Covid, même si le phénomène n'est pas directement lié à la pandémie. Là aussi, la numérisation a permis d'ouvrir des portes: grâce aux visualisations virtuelles, aux visites en ligne et aux processus numérisés allant jusqu'à la signature des contrats, la location ou l'achat d'un bien immobilier devient possible presque à tout moment et de n'importe où. Si les technologies modernes sont

disponibles depuis bien longtemps, le modèle de traitement actuel est encore en retard sur l'image idéale d'une commercialisation numérique de bout en bout. En effet, il faut toujours coordonner les prestations de l'entreprise de commercialisation avec celles des agences, des entreprises de visualisation et des services numériques nécessaires. Cela demande déjà beaucoup d'efforts aux propriétaires immobiliers, car ils sont sollicités pour chaque décision majeure. De plus, ils doivent assumer le risque élevé de surcoûts liés au manque de standardisation, aux processus obsolètes et aux coûts additionnels difficilement calculables.

L'intégration d'une majorité des experts en communication visuelle de l'entreprise Raumgleiter AG à la société Tend AG permet désormais de réunir sous un même toit les compétences nécessaires à la commercialisation largement numérique des biens immobiliers. Ce processus de commercialisation porte le nom de «Full House» et permet à Tend de proposer un package complet et cohérent. Il comprend la commercialisation intégrale d'un projet et sa mise sur le marché à la date d'emménagement. Cela permet de soulager les mandants des contraintes temporelles et financières. Par ailleurs, une expérience utilisateur unique est créée tout au long du processus de commercialisation et, si souhaité, jusque dans l'exploitation et l'offboarding. Cette approche globale permet de fidéliser davantage les locataires ou les acheteurs.

L'étendue du package de prestations numériques est fonction des besoins du client et des caractéristiques individuelles du projet. Tend prend en charge la sélection des mesures de commercialisation requises pour la vente réussie des biens immobiliers, et ce, de manière adaptée à chaque phase. L'accent est mis sur un parcours client ciblé avec une navigation intuitive, des possibilités d'interaction pratiques, des visualisations parlantes et toutes les informations pertinentes sur le projet.

Gain de temps et d'argent

La commercialisation numérique globale s'étend du branding du produit, de l'accès et de l'enregistrement au bail numérique ou à la réservation de l'appartement en copropriété, en passant par le teaser en ligne, le site web de commercialisation avec le navigateur d'appartement et, pour les appartements en



Le panorama interactif à 360 degrés montre les lieux importants des alentours. Même les domaines skiables proches sont indiqués.

Filter Sortieren

Nur freie Wohnungen anzeigen

4.5 Zimmer – Wohnung	HN.0.01
CHF 1'160'000	
124.7 m ² EG	FREI
<small>Fläche Wohnung Etage</small>	
4.5 Zimmer – Wohnung	HN.0.02
Reserviert	
111.9 m ² EG	RESERVIERT
<small>Fläche Wohnung Etage</small>	
2.5 Zimmer – Wohnung	HN.1.01
Reserviert	
61.6 m ² 1. OG	RESERVIERT
<small>Fläche Wohnung Etage</small>	
4.5 Zimmer – Wohnung	HN.1.02
CHF 1'050'000	
111.9 m ² 1. OG	FREI
<small>Fläche Wohnung Etage</small>	
4.5 Zimmer – Wohnung	HN.1.03
CHF 1'040'000	
111.3 m ² 1. OG	FREI
<small>Fläche Wohnung Etage</small>	
2.5 Zimmer – Wohnung	HN.2.01
Reserviert	

Dans le navigateur, un jumeau numérique est représenté avec des unités d'habitation marquées en couleur. Le scan 3D a été réalisé à l'aide d'un drone.

copropriété, un configurateur d'équipement. Une équipe expérimentée dans la commercialisation numérique et formée ad hoc accompagne le processus, en se concentrant sur la gestion de projet et le développement des compétences technologiques. Christoph Stücheli, responsable de projet senior en commercialisation numérique chez Tend, précise: « Bien entendu, les différents instruments numériques requis pour un projet sont interchangeables, mais pas notre service d'accompagnement global des processus, largement numérisé, dans le cadre duquel nous orchestrons les mesures. Nous simplifions les processus en les standardisant. Cela nous permet de proposer nos services de haute qualité à des prix attractifs. »

En ce qui concerne le projet Einsiedlerhof, la commercialisation opérationnelle a été confiée, à la demande du propriétaire, à un prestataire de services bien implanté dans la localité, qui gèrera également le bien immobilier pendant les deux premières années. Le package de commercialisation numérique ainsi que le suivi du processus et l'assurance qualité correspondants relèvent de Tend. Ainsi, l'entreprise de commercialisation en première ligne peut se concentrer sur le suivi personnel de la clientèle et la signature des contrats.

Selon Rolf Peruzzo, chef de projet Einsiedlerhof chez Halter Développement, le fait que les supports de communication visuels soient produits en interne par Tend dans le cadre du processus « Full House » constitue un avantage décisif. « Grâce à ce concept, Tend réduit considérablement le risque de coûts additionnels pour le propriétaire du bien immobilier, qui résulte souvent de l'achat de prestations externes. » Et il poursuit: « Puisque l'ensemble de la commercialisation, y compris toutes les prestations de tiers, nous est fourni par un seul et même prestataire, le nombre d'intervenants impliqués dans le projet est réduit à un minimum. Je suis convaincu que cela conduit également à un transfert plus efficace vers l'exploitation. »

Des visites virtuelles via le navigateur

Depuis la fin de l'année dernière, les appartements en copropriété de l'Einsiedlerhof peuvent être réservés via le navigateur sur le site web du projet. L'outil de recherche d'appartement non seulement fournit toutes les informations sur le produit, telles que

la situation, le prix, la surface habitable et le plan, mais représente également un jumeau numérique de la propriété. Il permet ainsi de voir comment le bâtiment s'intègre dans son environnement et quelles zones sont ensoleillées au cours de la journée.

Lors de l'une des deux visites panoramiques à 360 degrés d'un appartement meublé, le visiteur peut se promener virtuellement dans les pièces afin de les découvrir. Un outil de mesure innovant répond à toutes sortes de questions telles que « L'armoire est-elle de la bonne taille? », « Est-ce que mon canapé rentre dans la pièce? » ou « Sur quel mur mon tableau sera-t-il le mieux mis en valeur? ». « Nous perfectionnons sans cesse nos outils numériques, explique Christoph Stücheli. Nous voulons créer un maximum de transparence et offrir une bonne base de décision. Plus les facteurs inclus sont nombreux, plus la décision d'achat peut être prise en connaissance de cause. » Et d'ajouter en souriant: « Bien sûr, il y a aussi un petit côté ludique. On s'amuse avec les outils et on consacre ainsi plus de temps au bien. Cela crée des liens émotionnels et augmente la probabilité d'achat. Mais cela permet aussi de faire le tri à un stade précoce. Les personnes qui estiment que leurs meubles ne trouveront pas de place ici abandonnent le projet à ce moment-là. Cela nous permet de réduire le travail de gestion des ventes. »

Quiconque a été convaincu par les visualisations et les informations sur les appartements de l'Einsiedlerhof peut sélectionner l'appartement souhaité dans le navigateur et le réserver. Dès que l'entreprise de commercialisation en première ligne a vérifié les documents envoyés et fait son choix, la promesse d'achat numérique est envoyée pour signature. Avec le versement de l'acompte, la réservation devient effective. En ce qui concerne l'Einsiedlerhof, 17 des 25 appartements ont été réservés de cette manière quelques jours seulement après le début de la commercialisation.

Une expérience utilisateur unique

Un mois plus tard, le configurateur numérique des appartements a été mis à la disposition des acheteurs. Il permet de choisir parmi les nombreuses options prédéfinies de haute qualité pour les revêtements de sol, les façades de cuisine, les plans de travail et les appareils électriques, ainsi que le carrelage et la robinetterie des salles d'eau. Des

échantillons sont également présentés lors d'un entretien de conseil avec le responsable de la commercialisation, afin de permettre au client de toucher les matériaux. Le configurateur permet de visualiser le rendu sur une grande surface et de trouver une composition harmonieuse. Ici aussi, une nouveauté technique est mise en œuvre. Les échantillons sont munis d'étiquettes RFID, si bien qu'à l'aide d'un scanner, les échantillons physiques peuvent être directement insérés pour visualiser l'équipement dans le configurateur. La fusion ainsi obtenue entre le monde numérique et le monde réel permet d'améliorer encore l'expérience client.

Le choix des matériaux est ensuite consigné dans le contrat de vente. De cette façon, le configurateur permet de connaître très tôt les coûts supplémentaires que devra supporter l'acheteur d'un appartement. Le financement peut être réétudié à tout moment et adapté si nécessaire. Le mandant profite lui aussi de la définition précoce de l'équipement. Cette technologie disruptive permet de se passer complètement d'un conseiller pour les acheteurs, car l'accompagnement tout au long du processus de sélection est effectué en toute simplicité par voie numérique avant même la conclusion du contrat. Cela crée de la transparence et de la sécurité au niveau des coûts, permet un calcul et une commande exacts et, en fin de compte, une qualité d'exécution élevée.

Un accompagnement numérique jusqu'à l'exploitation

«Nous estimons que nous ne sommes pas dégagés de notre responsabilité une fois le contrat de vente authentifié, souligne Christoph Stücheli. Afin de garantir des processus efficaces et continus ainsi qu'une grande satisfaction de la clientèle, tant du côté du mandant que de celui des acheteurs, nous accompagnons le projet jusque dans la phase administrative.»

Un autre cas pratique montre qu'une commercialisation intégralement numérique offre des bases optimales pour une exploitation efficace et conviviale. Les données clients obtenues lors de la phase de commercialisation peuvent être facilement transférées vers la phase d'exploitation sans rupture médiatique, et restent disponibles pour le suivi numérique de la clientèle.

Dans un autre projet, le Grimselhof (lire aussi «La souveraineté des données, quelle

belle idée!», p.120), les locataires des 111 appartements de Zurich-Altstetten reçoivent l'appli Grimselhof, un outil qui leur permet de prendre contact avec la gérance, de consulter des actualités, des informations et des documents et d'échanger avec le voisinage. Elle contient par exemple des modes d'emploi, le numéro OTO pour l'inscription au raccordement à la fibre optique ou encore une application pour réserver la date de déménagement à venir. Cet exemple montre que la grande transversalité des données, qui permet une commercialisation numérique globale, simplifie aussi durablement la gérance et le changement de locataire.

Lorsque Tend et Raumgleiter ont décidé d'unir leur solide savoir-faire immobilier et technologique pour emprunter ensemble cette nouvelle voie de la commercialisation intégralement numérique, on aurait pu croire que les deux entreprises avaient simplement swipé vers la droite comme s'ils étaient tombés amoureux au premier regard sur Tinder, tant la fusion partielle semble évidente et naturelle pour le développement de la commercialisation immobilière numérique.

→ www.einsiedlerhof-wohnen.ch

Tend AG

L'entreprise immobilière Tend propose une offre de prestations intégrée visant à garantir les revenus, à baisser les coûts d'exploitation et à réduire les émissions de CO₂ dans les immeubles résidentiels, commerciaux, de bureaux et spéciaux. L'expertise englobe la commercialisation immobilière numérique, la planification et l'optimisation de l'exploitation, ainsi que le conseil en technique du bâtiment et en énergie. Tend n'a cessé de démontrer son excellence professionnelle dans ces domaines, tout en identifiant les opportunités offertes par les technologies d'avenir dans le contexte de nouveaux processus. Ainsi, Tend utilise non seulement des plateformes développées en interne, mais aussi des solutions numériques courantes qui permettent d'améliorer considérablement la transparence et l'efficacité des processus lors de la planification, de la réalisation et de l'utilisation des biens immobiliers. L'intégration partielle de Raumgleiter à la société Tend s'inscrit dans cette logique. Le solide savoir-faire en tant que prestataire de services immobiliers, de communication visuelle et de nouvelles technologies permet désormais de concevoir des packs complets de prestations pour des biens immobiliers de plus grande valeur.

→ www.tend.ch

Le configurateur d'appartement permet aux acheteurs de choisir les matériaux d'aménagement souhaités et de tester leur effet dans l'espace.



La visite virtuelle panoramique à 360 degrés permet aussi de mesurer facilement les surfaces et les distances à l'intérieur d'une pièce.

