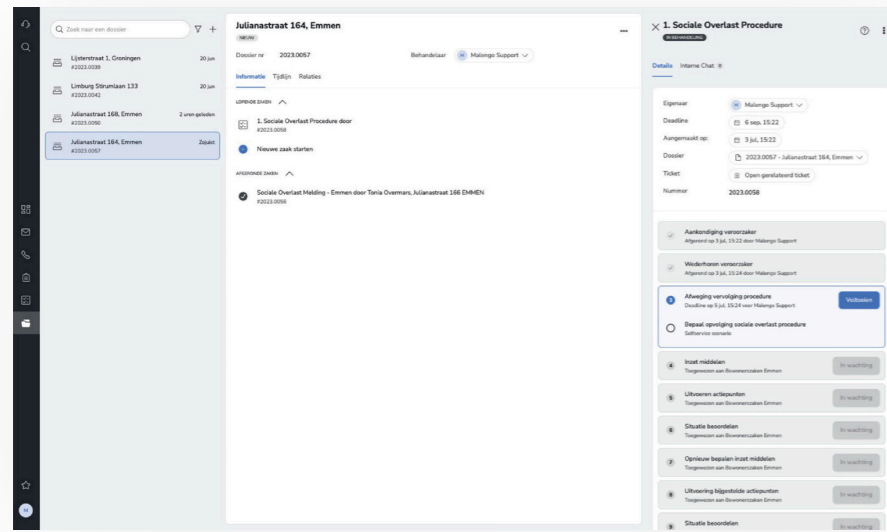


Dossiers

Binnenkort is onze dossierfunctionaliteit beschikbaar. Met deze nieuwe toevoeging aan zaakgericht werken, bieden we ook bij processen met een langere doorlooptijd of grotere complexiteit een end-to-end-oplossing. Zo heb je ook bij ingewikkelde zaken een overzichtelijk dossier, waar alle betrokkenen inzicht hebben in de informatie die voor hen relevant is.



Integraties

ERP

Cegeka-dsa Empire (online), Aareon Tobias AX/365, Itris ViewPoint, NCCW Bis Noa, InfoSupport Datarotonde, Centric Wocas

Telefonie

10+ telefonie systemen

Microsoft

Azure AD, Exchange (Outlook), Power BI, Power Automate, Datafactory, LUIS

Overige

OSRE, Realworks, Inceptivize, Luxs

Planning en reparatie

Ortec Service planner, ViaData Connect-It, DICO (KOVRA), InfoSupport Datarotonde, cegeka-dsa Empire, Tobias AX, Itris Viewpoint, PCA Mobile

Social, e-mail en messaging

WhatsApp, Facebook Messenger, Exchange

DMS

Square ShareWorX, ShareOne Share.DocX, Techxx Klantvenster, Van Dinther E-content, Diskis, ISRES Datarotonde, Archiv Kompakt, Cegeka Simova



Welcome to The Human Cloud

Embrace Customers | Klantvolgsysteem

The Human Cloud

Embrace maakt software voor digitale dienstverlening voor overheden, zorginstellingen, en woningcorporaties. Organisaties waarvoor we niet alleen processen digitaliseren waar het kan, maar ook de software leveren waarmee menselijke aandacht, ervaring en hulp kan worden bijgeschakeld daar waar het nodig is. Want een overlastdossier is geen bestelling op Bol.com en een reparatie melden is lastig als je de taal niet begrijpt.



60+ corporaties

Embrace helpt meer dan 60 corporaties bij relevante digitale dienstverlening.



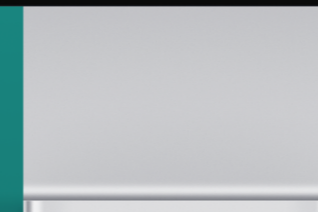
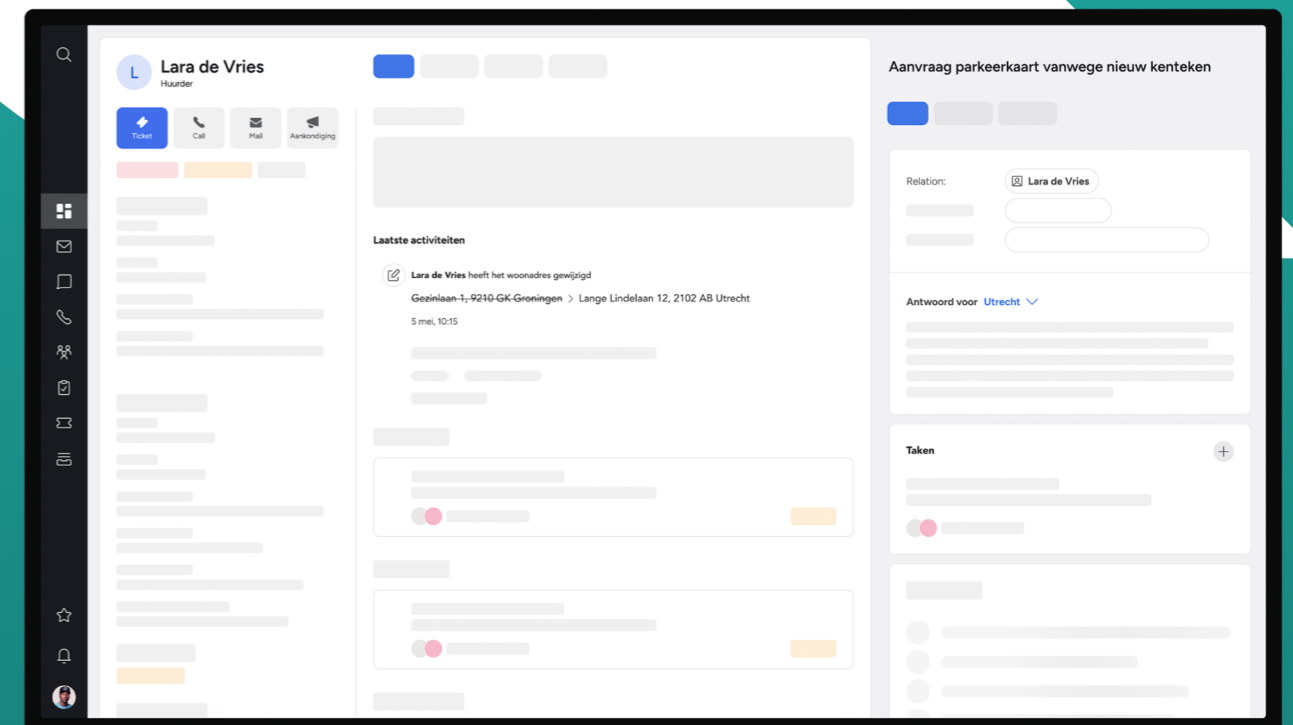
130 Embracers

Enthousiaste Embracers werken verspreid over het hele land.



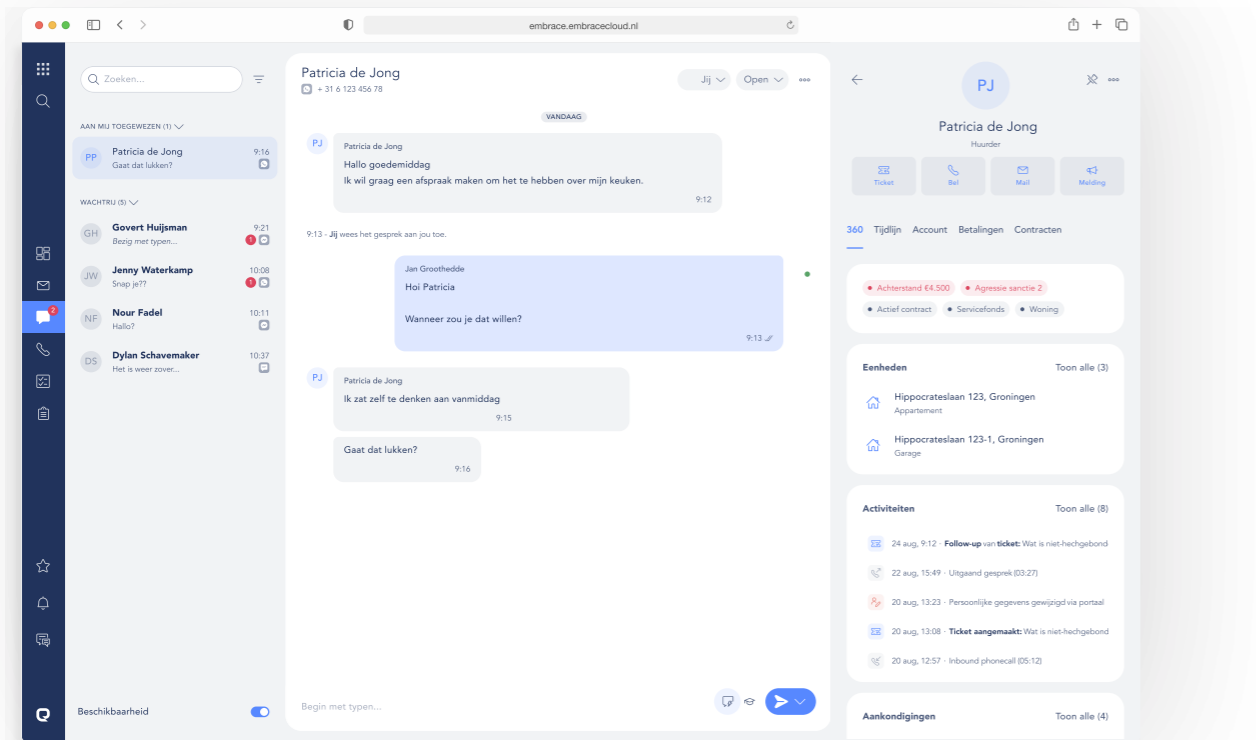
450+ klanten

We zijn super trots op onze klanten in de overheid, zorg, en vastgoed.



Embrace Customers

Met Embrace Customers maken we omnichannel dienstverlening voor de medewerker zo eenvoudig mogelijk. Dit doen we door alle mogelijke kanalen onder te brengen in één systeem. Geen overbodige pop-ups of meerdere schermen naast elkaar. Alle informatie is beschikbaar in één scherm en switchen tussen de verschillende kanalen is met één klik op de knop mogelijk. Alle contactmomenten - ongeacht het kanaal - brengen we op onderwerp samen in tickets. Hierdoor zijn klantvragen en de afhandeling ervan altijd eenvoudig terug te vinden.



Functionaliteit

- Volledige integratie en bediening van telefonie;
- Volledige integratie en bediening van e-mail (Exchange/Outlook);
- Webchat, WhatsApp en Facebook Messenger vanuit één inbox;
- Configureerbare klantkaarten met alle relevante informatie uit achterliggende systemen zoals gegevens over de woning, contracten en financiën;
- Tijdlijn met alle tickets per huurder, waarin contactmomenten zijn samengevoegd op onderwerp voor optimale vindbaarheid en overzicht;
- Digitale processen en verbinding tussen huurders, front- en backoffice dankzij taken;
- Via taken afspraken vastleggen en er met collega's over communiceren;
- Zaakgericht werken met krachtige en configureerbare zaaksjablonen.



Omnichannel

Embrace Customers brengt alle kanalen van chat tot telefonie samen in één systeem.



360° klantbeeld

Alle relevante informatie over (contact met) je huurder, in één oogopslag.

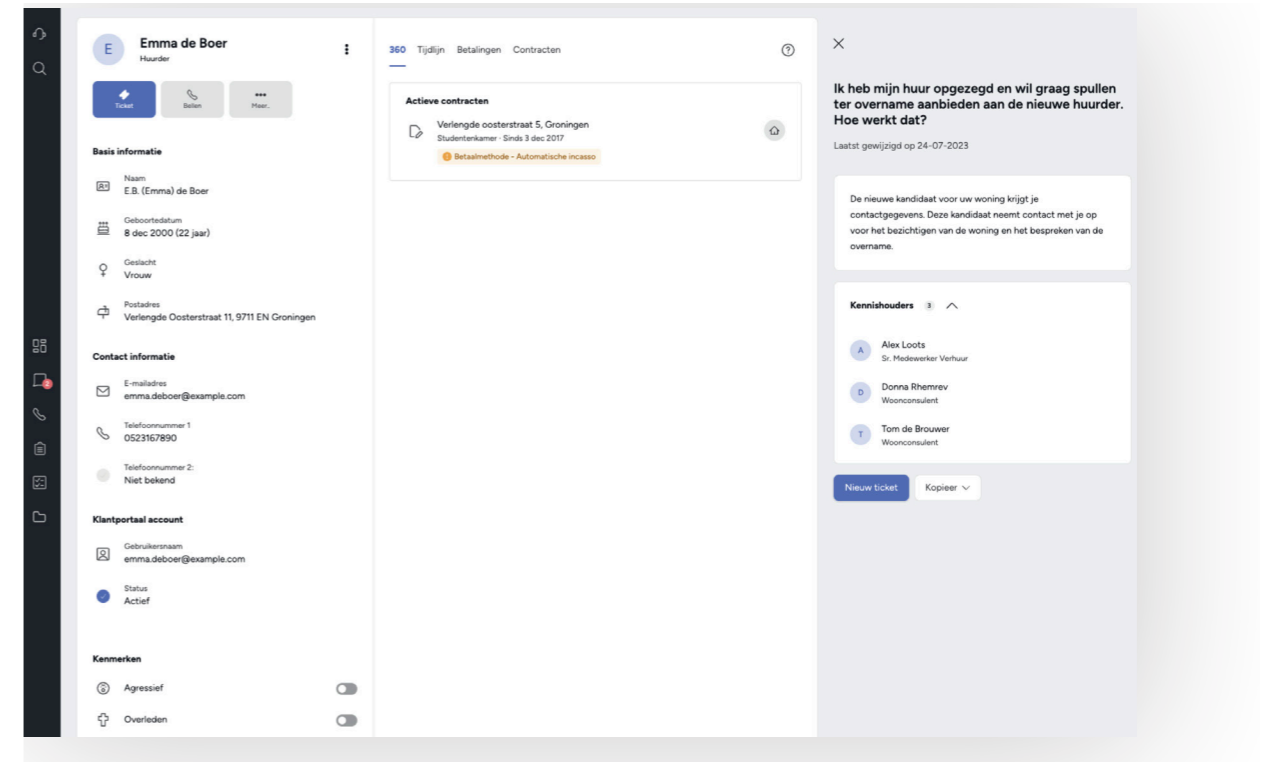


Taak- en zaakgericht

Een intelligent taak- en zaak-systeem zorgt dat je alle afspraken met je huurders nakomt.

Geïntegreerde kennisbank

Beantwoord vragen snel en efficiënt met automatische berichten die je zelf kan configureren.



Zaken en taken

Stroomlijn processen met zaken en taken en geef zowel huurders als je collega's inzicht in de status en voortgang.

