

Functionaliteit

- Bouw één centrale kennisbank met relevante antwoorden voor jouw online dienstverlening, klantenservice, het social intranet, en zelfs de chatbot;
- Gebruik smartlabels voor hergebruik van veelvoorkomende informatie, zoals adressen, telefoonnummers, en openingstijden;
- Gebruik AI om op basis van de inhoud van de kennisbank chatoperators te assisteren tijdens chat gesprekken via onder andere WhatsApp;
- Voeg vraag- en antwoordstappen toe aan veelgestelde vragen om meer gerichte antwoorden te kunnen geven;
- Ontwikkel formulieren die je kan toevoegen als stap binnen selfserviceprocessen;
- Gebruik handige connectors om informatie op te halen of weg te schrijven naar achterliggende systemen, zoals je ERP-software of planning;
- Voeg eenvoudig afbeeldingen en video toe aan selfservicestappen, bijvoorbeeld om uit te leggen hoe huurders een probleem zelf kunnen oplossen;
- Gebruik de intelligente doorschakelfunctie om gesprekken die je chatbot niet kan afhandelen door te sturen naar de juiste collega bij de klantenservice of afdeling in de organisatie.

Integraties

ERP

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

Microsoft

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

Overige

OSRE, Realworks, iDeal (Ogone/Ingenico), Matomo, Hotjar, Google Analytics

Planning en reparatie

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

DMS

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

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.



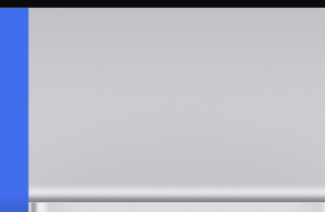
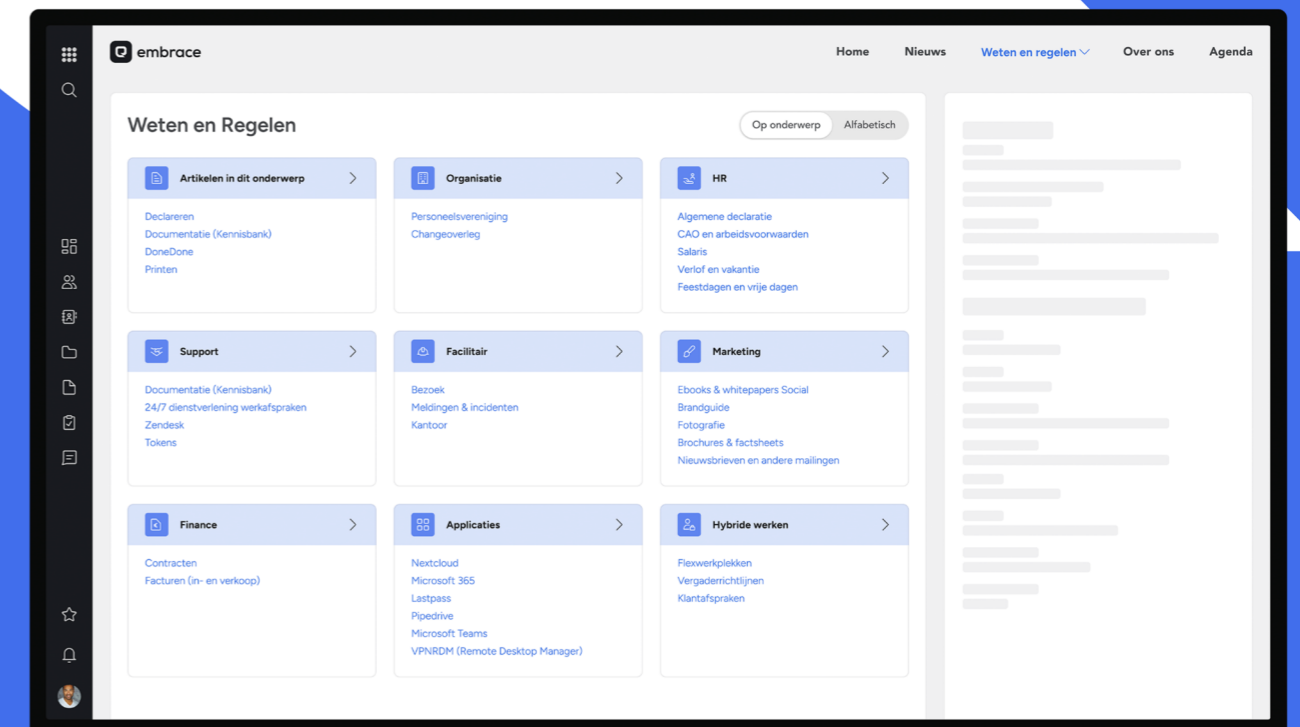
450+ klanten

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



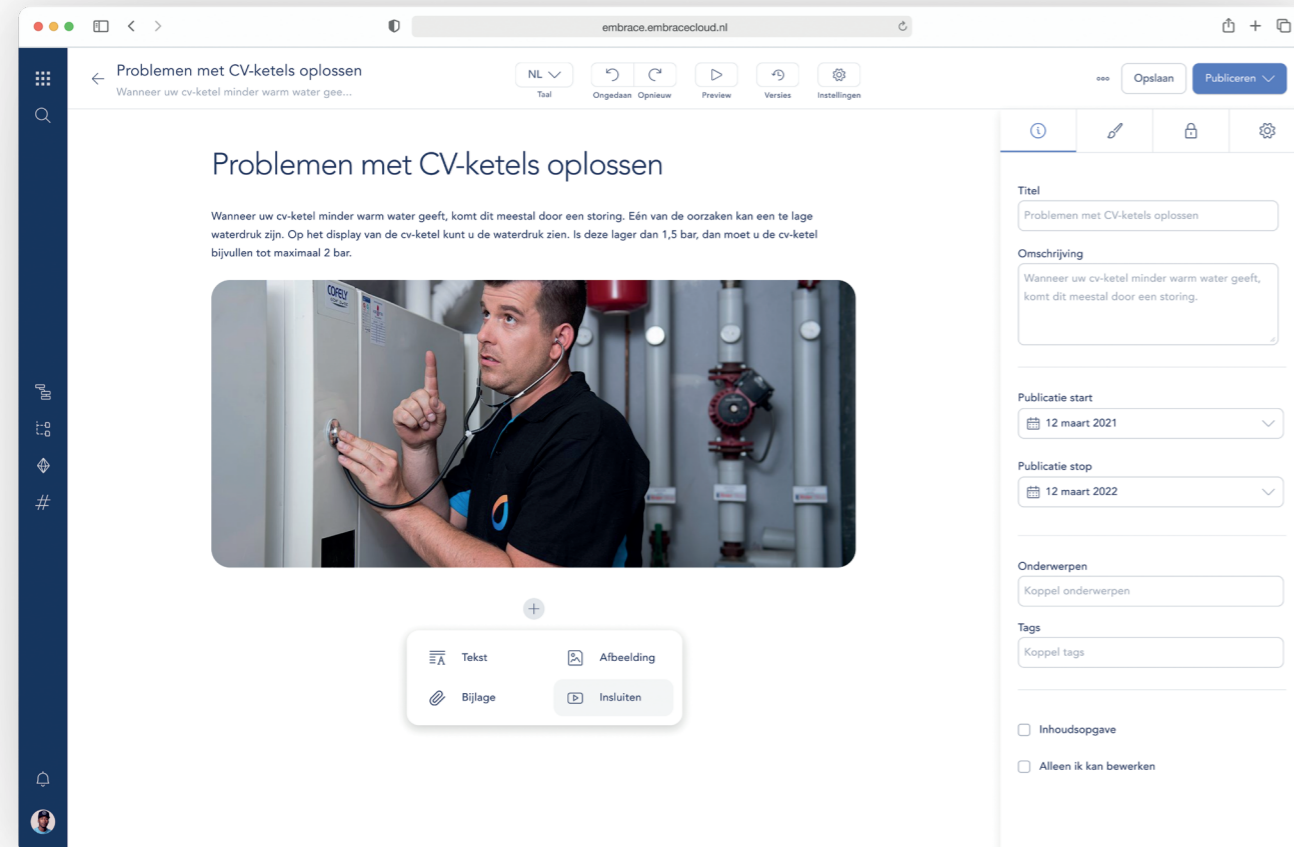
Welcome to The Human Cloud

Embrace Knowledge | Kennisbank & Selfservice



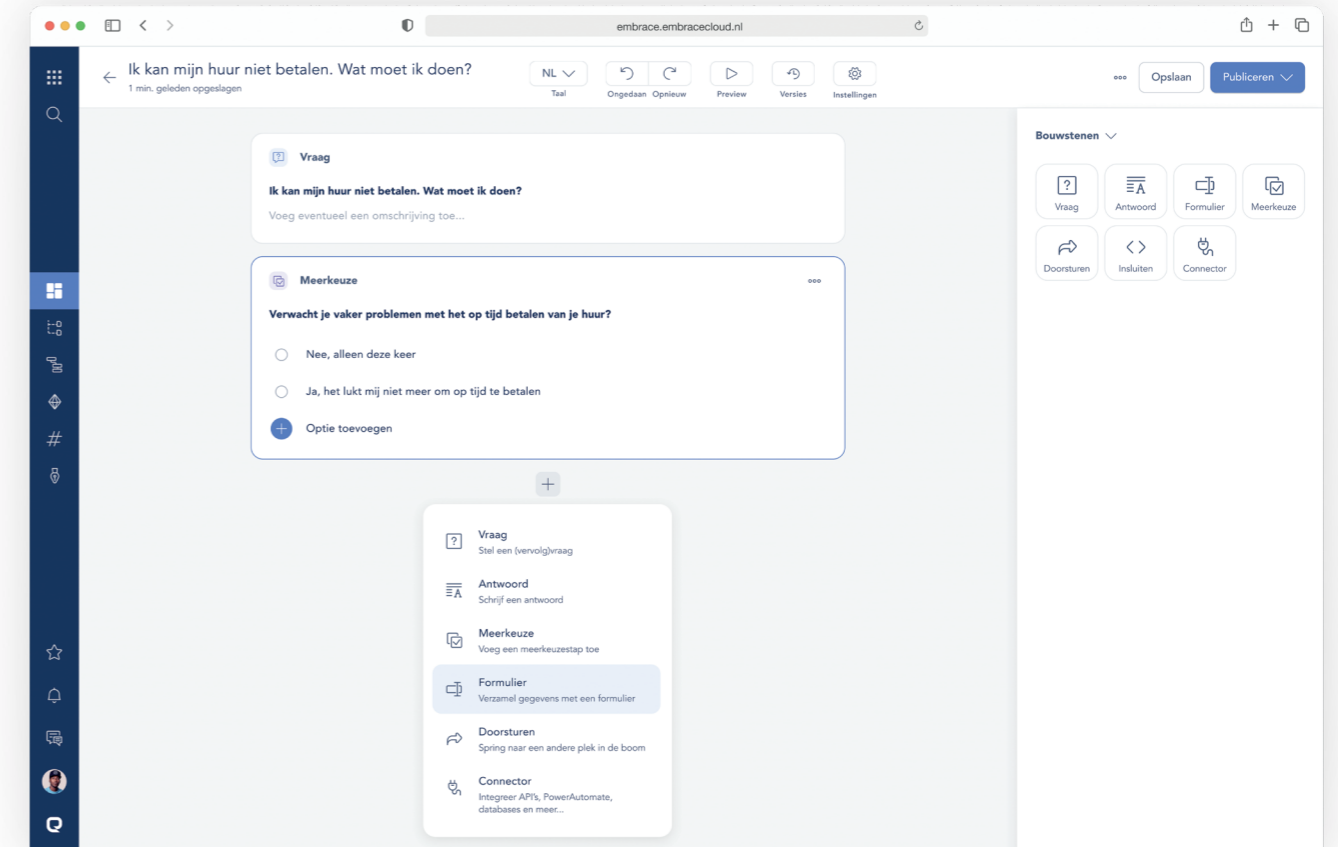
Embrace Knowledge

Beantwoord vragen van huurders persoonlijk en op maat. Met Embrace Knowledge combineer je informatie met data én met de kennis en ervaring van je collega's om zo tot optimale antwoorden te komen voor je huurders. Relevant, actueel en toegespitst op de situatie van de huurders. Deze antwoorden worden niet alleen gebruikt om rechtstreeks vragen van huurders te beantwoorden, maar helpen ook jouw collega's van de klantenservice. Door de diepe integratie van Knowledge in Embrace Customers heb je het juiste antwoord altijd direct bij de hand en registreer je klantcontact eenvoudig en gestructureerd.



Embrace Conversations

Met Embrace Conversations verander je zelf analoge processen in persoonlijke en behulpzame digitale selfservice. Door het slimme hergebruik binnen alle kanalen digitaliseer je processen maar één keer, waarna je ze kan inzetten als online selfservice, als virtuele assistent voor jouw collega's van klantenservice, en zelfs als chatbot. Met slimme connectors voeg je eenvoudig integraties toe aan de selfserviceprocessen. Hierdoor kan je niet alleen handige vraagbomen bouwen, maar ook complexe processen end-to-end digitaliseren.



WYSIWYG

Breng moeiteloos en zonder technisch gedoe al je kennisartikelen tot leven met onze intuïtieve editor.



Smartlabels

Gebruik smartlabels om veelgebruikte informatie zoals adressen centraal op te slaan en te beheren.



Wie weet wat

Breng de kennis binnen je organisatie in kaart en koppel de juiste experts aan de juiste vragen.



Drag & drop

Met een supereenvoudige drag & drop interface klik je moeiteloos de meest complexe processen in elkaar.



Geïntegreerd

Gebruik connectors om slimme selfservice te bouwen, gekoppeld met systemen zoals ERP, DMS, of planning.



Chatbot

Zet de door jou ontworpen selfserviceprocessen in als persoonlijke en klantgerichte chatbotgesprekken.