

Embrace Customers

Customers

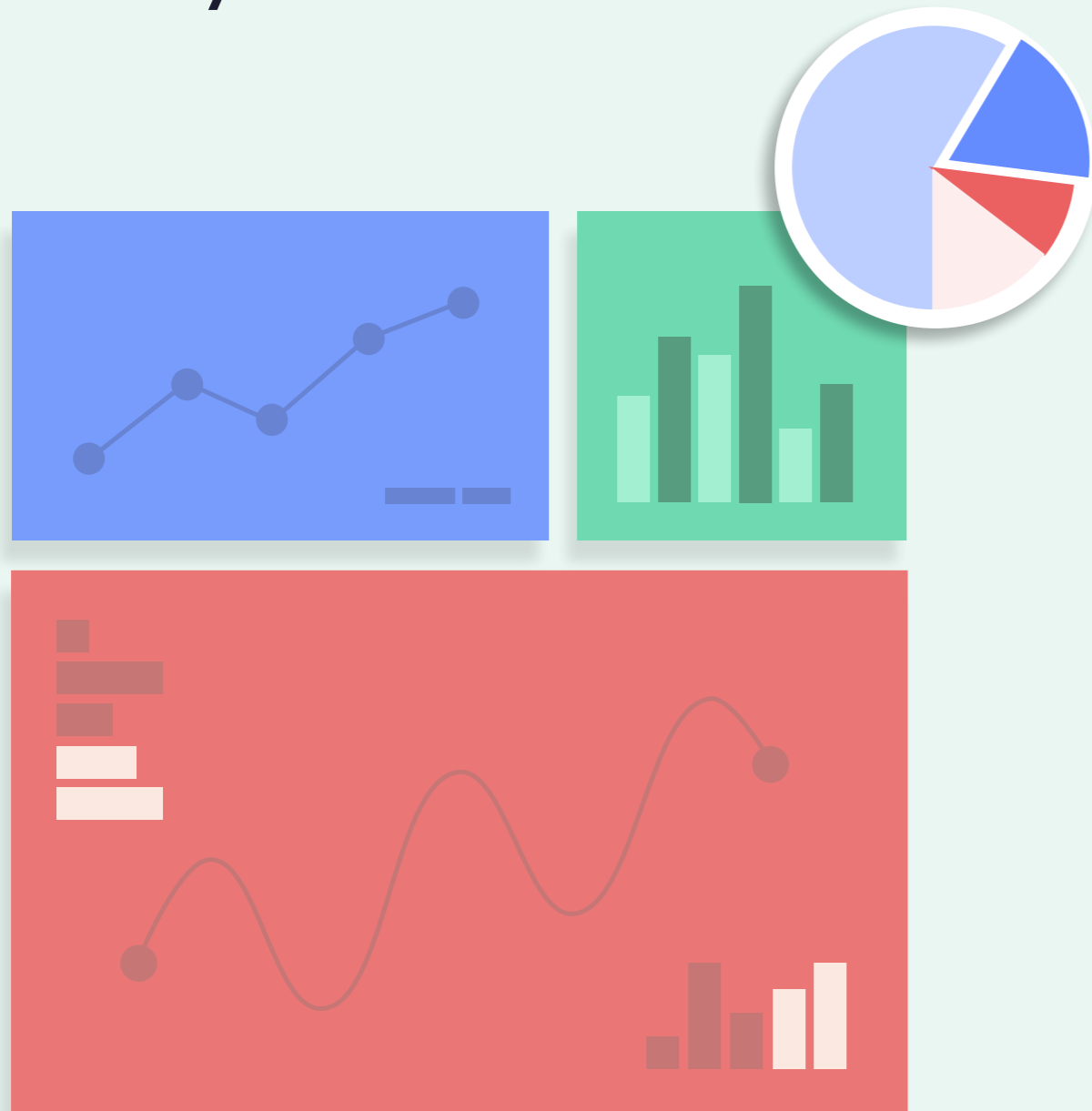
Analytics

The human Cloud

VERSIE 1.0



Customers Analytics



Analytics voor Customers geeft je inzicht in alle cruciale processen die via Customers verricht worden. Van eerstelijns telefoongesprekken tot het toewijzen en afronden van taken. Van de mate waarin verschillende veelgestelde vragen worden geraadpleegd door huurder en medewerkers, tot de self service scenario's die doorlopen worden. Customers Analytics helpt je datagestuurde besluiten te nemen én beter te rapporteren.

Voor totaalimpressies

Customers Analytics laat je gemiddelden zien die je als Kritieke Prestatie Indicatoren in kunt zetten. Misschien werd in de afgelopen maand 80% van alle taken binnen de deadline afgerond, maar heb je je zinnen gezet op 85%. Dat zijn krachtige scores om een snelle impressie van de stand van zaken te geven. Ze maken doelstellingen concreet en bespreekbaar.

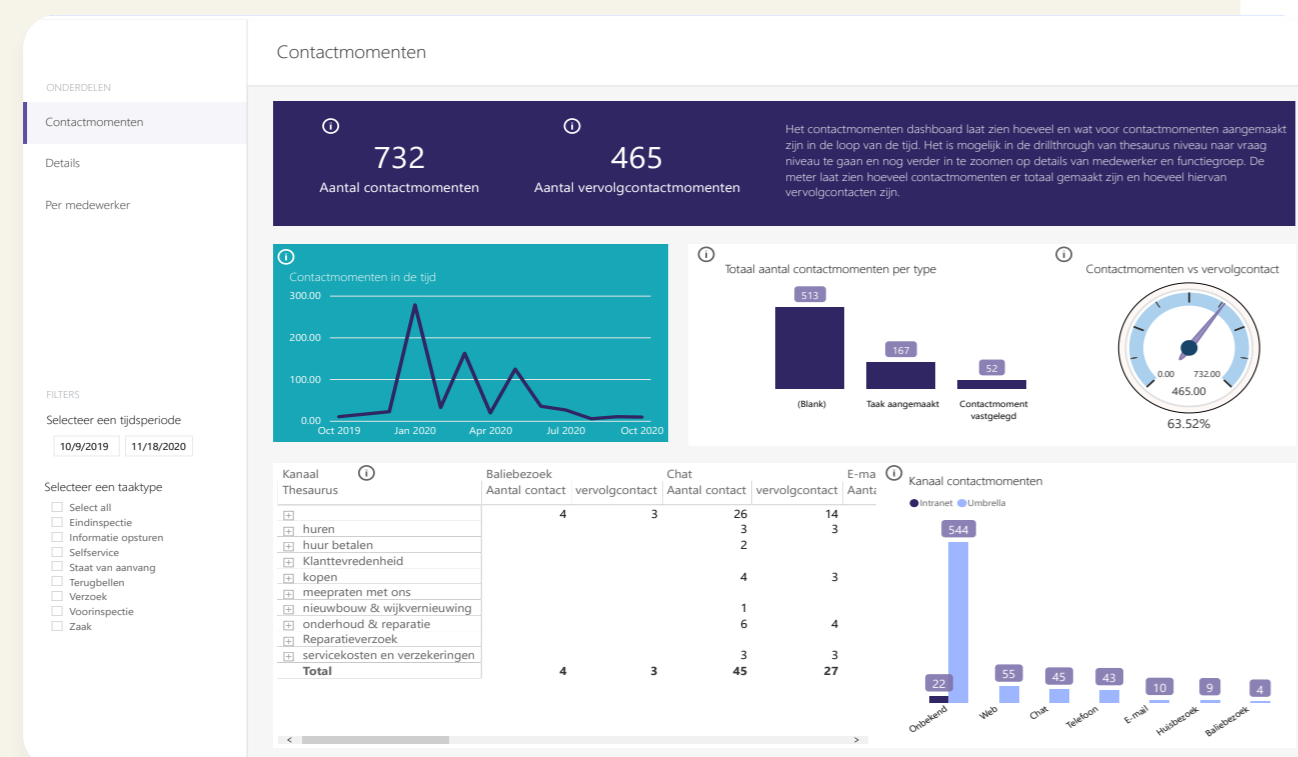
Voor verfijnde analyses

Je krijgt altijd de mogelijkheid om dieper te graven. Bijvoorbeeld wanneer je wilt weten welke functiegroepen of medewerkers hoog en laag scores, of wanneer je de maand februari en januari met elkaar wilt vergelijken.

“Without data you’re just another person with an opinion”

– Edwards Deming,
statisticus

Ontsloten in Microsoft Power BI



Customers Analytics ontsluit rapporten in Microsoft Power BI, de meest wendbare en flexibele Business Intelligence-tool van vandaag. Door met jouw eigen account in te loggen bij Power BI, krijg je toegang tot de rapporten die we vanuit Embrace ontwikkelen. Daar vind je sterke hulpmiddelen die datagedreven besluitneming binnen jouw organisatie makkelijker maken.

Zelf dashboards creëren

De standaardrapporten van Customers Analytics hebben een enorme collectie aan grafieken en tabellen, waarbij een kennisbankbeheerder heel andere voorkeuren zal hebben dan een manager van klantcontact. Door belangrijke grafieken toe te voegen aan een persoonlijk dashboard wordt het makkelijk om elke doelgroep binnen jouw organisatie snel te voorzien van waardevolle inzichten.

Abonneren op rapporten en dashboards

Wie te druk is om zelf Power BI te blijven bezoeken, of wie gewoon een periodieke herinnering wil, kan zich abonneren op een rapport of dashboard in Power BI. Zo hebben sommige managers veel baat bij een geautomatiseerde e-mail die belangrijke KPI's in één oogopslag laat zien, samen met de mogelijkheid om daarop door te klikken en direct in Power BI aan de slag te gaan.

Data exporteren naar Excel

In een handomdraai exporteer je de data achter een specifieke grafiek of tabel naar Excel. Zo deel je snel de data die belangrijk zijn voor jou en je collega's.



Twee varianten, standaard en Pro

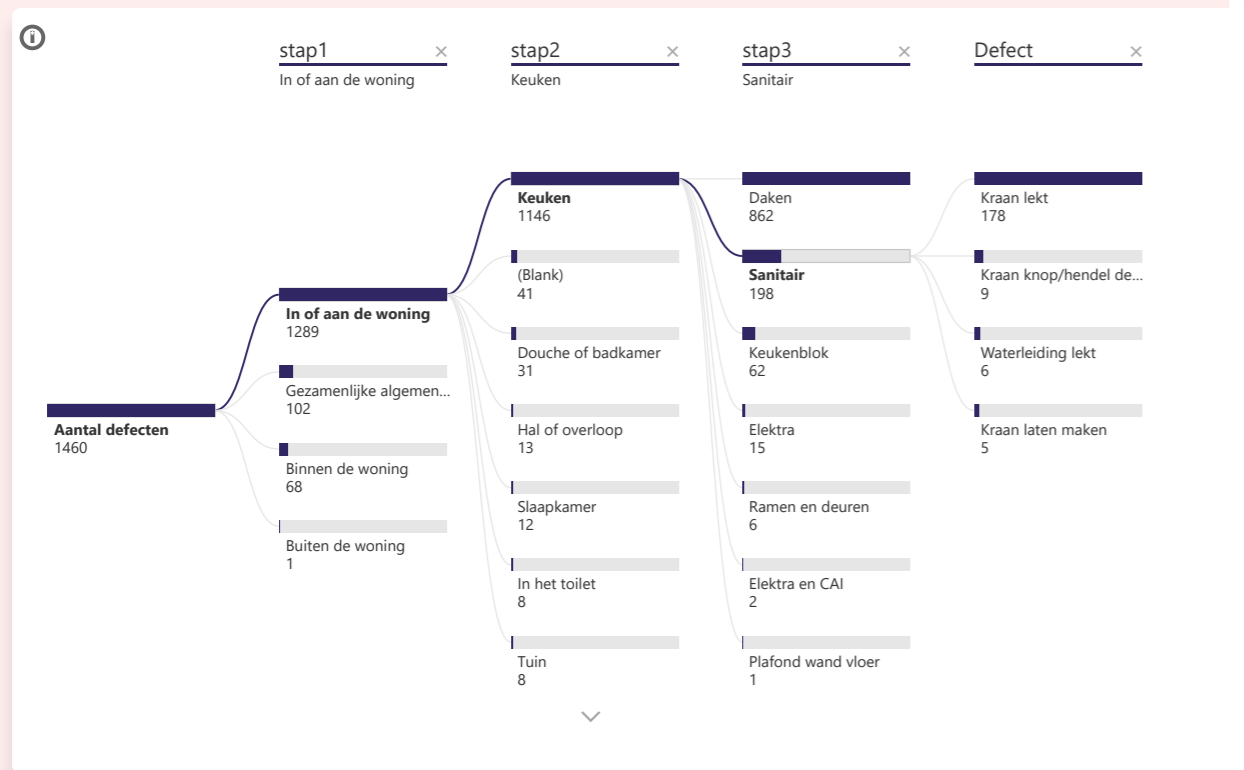
Customers Analytics bevat waardevolle standaardrapportages die iedereen nodig heeft. Organisaties die dieper in hun data willen duiken kunnen kiezen voor Customers Analytics Pro, waarbij een aantal extra rapporten naast de standaardrapporten beschikbaar zijn. Bovendien krijg je bij het afnemen van een Analytics Pro-licentie altijd direct toegang tot nieuwe rapportages die ons data-team nu ontwikkelt.

Belangrijkste rapporten

Op deze pagina omschrijven we alvast een aantal rapporten waarvan we geloven dat ze voor jou het allerbelangrijkst zijn. Een overzicht van alle rapporten in Customers Analytics en Customers Analytics Pro vind je op de volgende pagina.

Contactmomenten en taken

Het contactmomentenrapport geeft je de belangrijkste statistieken over contactmomenten: globaal, per functiegroep of zelfs per medewerker. Het takenrapport geeft een overzicht van de taakafhandeling door de tijd heen en per functiegroep, medewerker, taaktype en thesaurus. Via een instelbare KPI houd je in de gaten of de dienstverlening hoogwaardig blijft of zelfs verbetert.



Reparatieverzoek vraagboom

Reparatieverzoeken

Dit rapport gaat over reparatieverzoeken, de methode van het indienen ervan en de gemelde defecten. Met behulp van een kaart wordt snel duidelijk vanuit welke regio's veel reparatieverzoeken worden ingediend.

Selfservicescenario's

Dit rapport laat zien hoeveel selfservicescenario's uitgevoerd zijn over een bepaalde tijd. Verder geeft het informatie over de gebruikte kanalen en de regio's waar huurders wonen die selfservicescenario's doorlopen.

Selfservicescenario's Flow (Pro)

In een uitbreiding op het selfservicescenario's-rapport krijg je toegang tot de flow, dat wil zeggen de stappen en paden die huurders doorlopen. Daarmee doorgrond je snel welke keuzes het meest gemaakt worden in elk selfservicescenario en welke paden nauwelijks doorlopen worden. Zo wordt de doorontwikkeling van belangrijke selfservicescenario's intuïtiever.

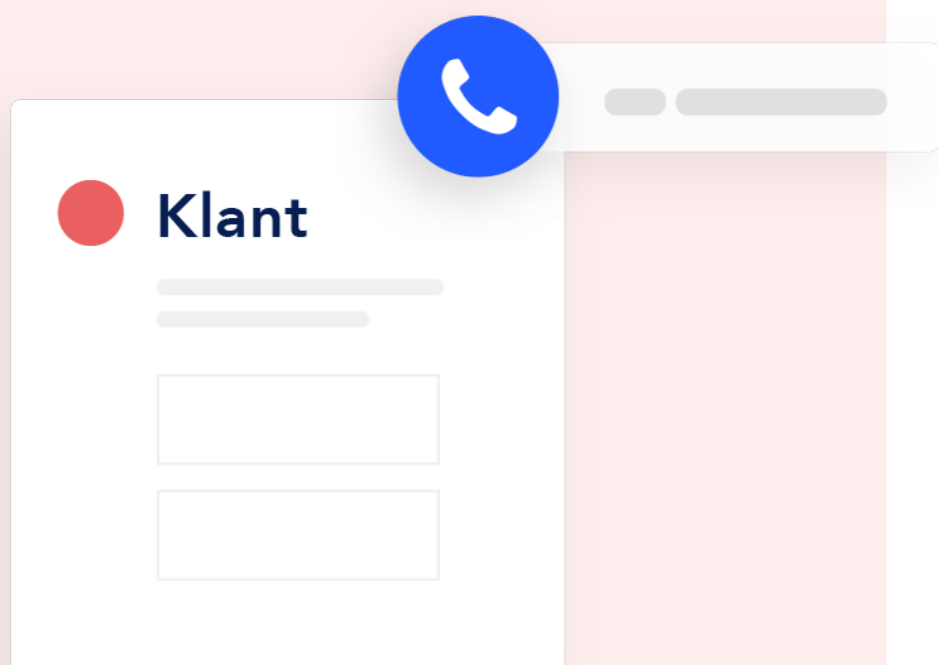
Werkgebieden (Pro)

In dit rapport kun je zien welke werkgebieden en expertises er bestaan en hoeveel woningen daaraan gekoppeld zijn. Ook kun je per leverancier een overzicht opvragen en per expertise inzichtelijk krijgen waar in het bezit geen dekking is. Andersom is het ook mogelijk om vanuit een onderdeel te zoeken binnen welke expertises en werkgebieden dit onderdeel valt.

Overzicht rapporten in Analytics (Pro)

	Customers Analytics	Customers Analytics Pro
Contactmomenten	✓	✓
Telefonie	✓	✓
Chat	✓	✓
Taken	✓	✓
Zaken	✓	✓
Reparatieverzoeken	✓	✓
Klantportaal	✓	✓
Betalingen	✓	✓
Kennisbank	✓	✓
Actuele stand taken en zaken	✓	✓
Selfservicescenario's	✓	✓
Selfservicescenario's Flow	✗	✓
Werkgebieden	✗	✓

Betere dienstverlening door datagedreven werken



De mooiste data brengen kansen en problemen aan het licht, waarmee je de bedrijfsvoering kunt verbeteren. Wat jouw rol ook is: in Customers Analytics vind je altijd iets nuttigs terug.

Manager Klantcontact

Het contactmomentenrapport en telefonierapport geven je zicht op al je contact met huurders. Je ontdekt via welke kanalen contactmomenten plaatsvinden, hoe vaak vervolcontact nodig is en hoe vaak medewerkers informatie vastleggen over de telefoongesprekken die zij voeren. Zo stuur je op een adequate afhandeling van vragen en verzoeken van huurders, liefst eerstelijns, zo veel mogelijk via de kanalen die daarvoor het meest geschikt zijn. Niet alleen kun je in deze rapporten de algemene tendens zien, maar kun je ook doorklikken naar specifieke situaties of medewerkers.

Eindverantwoordelijke voor taken en zaken

Alle taken binnen jouw organisatie zijn inzichtelijk in het takenrapport, waarin je altijd kunt inzoomen op specifieke periodes of functiegroepen. Dit rapport maakt duidelijk hoe succesvol de afhandeling van bepaalde taken en vanuit verschillende afdelingen is. Zo achterhaal je bijvoorbeeld bij welke afdelingen oftaken de deadline regelmatig niet gehaald wordt.



Reparatieverzoeken

Reparatieverzoeken vormen samen een van de meest complexe dienstverleningsprocessen die Embrace mogelijk maakt. In het reparatieverzoekenrapport zie je welke gebreken het meest worden gemeld. Hier kun je filteren op een specifieke tijd in het jaar of een bepaalde regio in het werkgebied van jouw organisatie. Denk bijvoorbeeld aan het te verwachten aantal klemmende deuren voor de komende winter. Ook krijg je inzicht in de gebruikelijke afhandeling, zoals de verdeling van werkbonden tussen aannemers en eigen vakmensen.

Beheerder van de kennisbank of selfservicescenario's

Wie de kennisbank of selfservicescenario's beheert, heeft in Customers Analytics een berg aan waardevolle informatie voor handen. Op basis van weergave, vastgelegde contactmomenten of geregistreerde taken ontdek je veelgebruikte thesaurus-tags en FAQ's. Daarmee stel je vast waar de inrichting van de kennisbank jouw medewerkers ondersteunt of juist tegenwerkt. In het rapport met selfservicescenario's maak je snel onderscheid tussen selfservicescenario's die door huurders en medewerkers zijn doorlopen. Met een Pro-licentie krijg je toegang tot de verschillende stappen en paden die huurders doorlopen bij het uitvoeren van een selfservicescenario.

Belangrijk om te weten



Doorontwikkeling

Een dedicated team van Embrace zorgt voor de doorontwikkelings van Customers Analytics. Zij houden zich uitsluitend met data en BI-rapportages bezig. We blijven dat in cocreatie met onze klanten doen. Zo staan we altijd dicht bij de behoeften en wensen van onze gebruikers. Belangrijke behoeften en goede ideeën krijgen een plaats op de roadmap van Customers Analytics (Pro). Alle nieuwe functionaliteiten komen beschikbaar voor alle klanten die een licentie hebben voor Customers Analytics in de nieuwste versie van Customers. Met het updaten van Customers naar de nieuwste versie heb je automatisch toegang tot eventuele nieuwe functionaliteiten in Customers Analytics.

Voorwaarden

Customers Analytics is alleen beschikbaar voor klanten die Customers bij Embrace hosten. Er zijn twee Microsoft Power BI Plus-licenties nodig: minimaal één voor jezelf om de data in te zien en één voor Embrace, zodat wij de rapporten kunnen installeren en bijwerken. Deze Power BI-licenties moet je zelf aanschaffen.

Investering

Voor de inzet van de Customers Analytics (Pro) rapporten rekenen we een jaarlicentie die gebaseerd is op het aantal verhuureenheden (VHE). Naast deze licentie investeer je bij de aanschaf van Customers Analytics (Pro) eenmalig in de bijbehorende implementatie, configuratie en een persoonlijke training. Samen spreken we een moment na de implementatie af, waarop we verdere vragen beantwoorden en wensen afstemmen.

Contact



Dolon Knol

Accountmanager

06 517 47 470 | 088 0232 000

dolon.knol@embracecloud.nl



Jos Beek

Accountmanager Customers

06 143 34 957 | 088 0232 000

jos.beek@embracecloud.nl

Meer informatie:

www.embracecloud.nl

GRONINGEN

Griffeweg 97-8

9723 DV Groningen

SNEEK

Hegedyk 2

8601 ZR Sneek



ZEIST

Dribergseweg 17

3708 JA Zeist

BEST

De Waal 18F

5684 PH Best