

power to the huurder

Embrace Customers

Omnichannel CRM, portalen en apps

Factsheet CRE

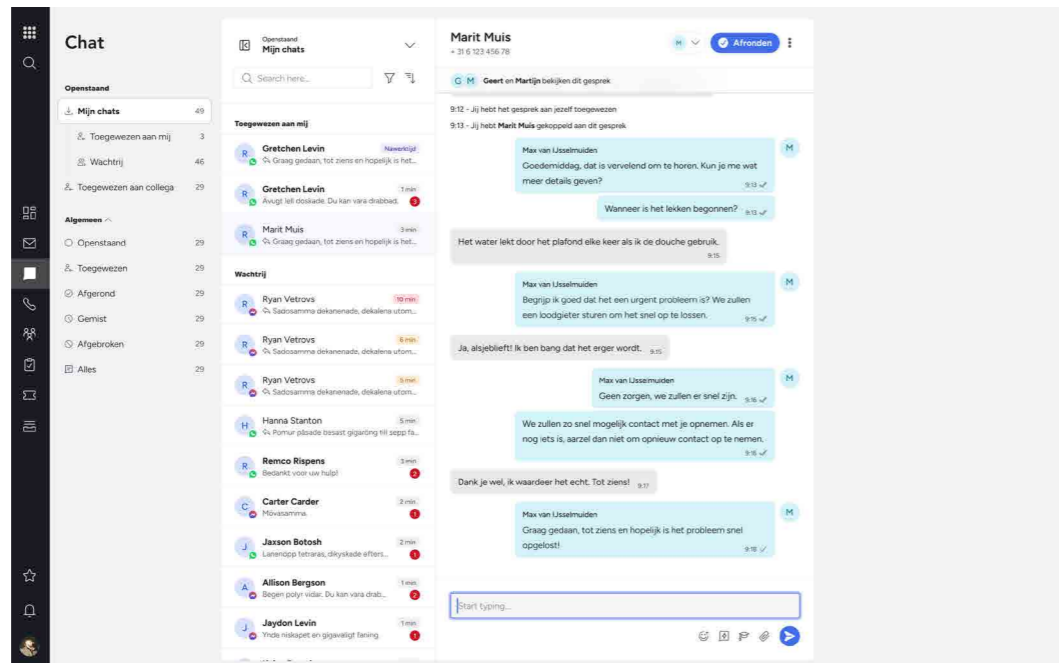
2024



Microsoft
Partner

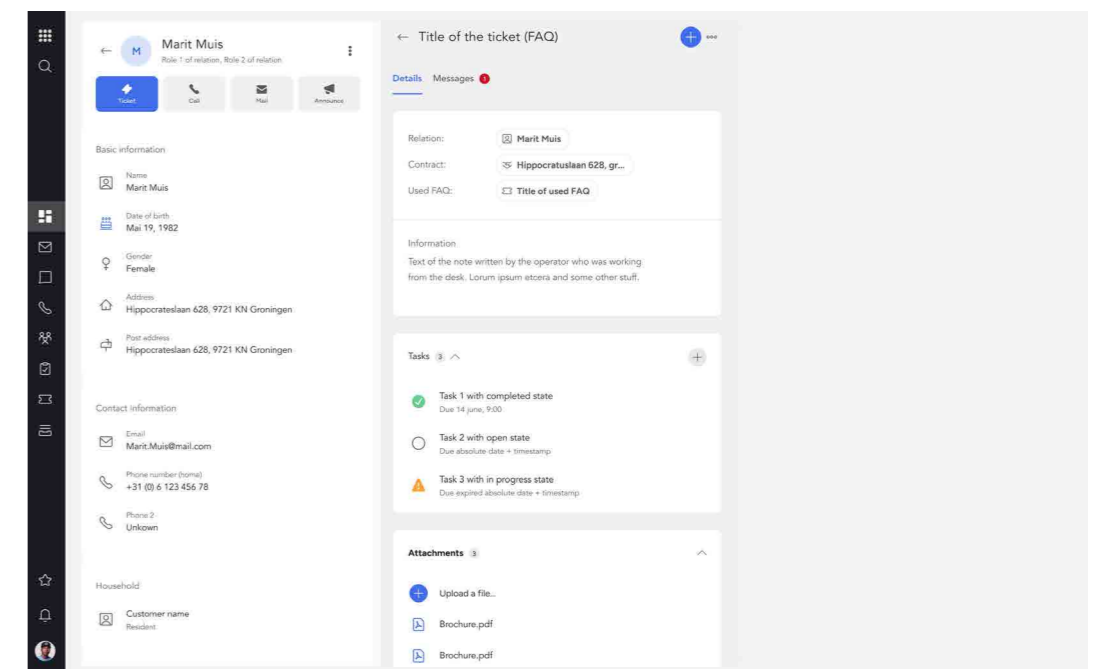


Embrace Customers Met Embrace Customers maken we omnichannel dienstverlening voor jou als vastgoedbeheerder zo eenvoudig mogelijk. Dit doen we door alle mogelijke kanalen onder te brengen in één systeem. Geen overbodige pop-ups of meerdere schermen naast elkaar. Alle informatie is beschikbaar in één scherm en switchen tussen de verschillende kanalen is met één klik op de knop mogelijk. Ook alle contactmomenten – ongeacht het kanaal – brengen we op onderwerp samen in tickets. Hierdoor zijn de klantvragen en de afhandeling ervan altijd eenvoudig terug te vinden. Van het beantwoorden van vragen tot het afhandelen van volledige klantprocessen: alle systemen realtime verbonden.



Functionaliteiten

- Volledige integratie telefoniesysteem.
- Volledige integratie en bediening e-mailbox(en).
- Webchat, WhatsApp, Facebook, Twitter integraties.
- Volledige klantkaart:
 - Huurdergegevens;
 - Contracten;
 - Financiële gegevens;
 - Woningwaardering;
 - Contacthistorie;
 - Contactvoorkeuren;
 - Complex- en woninginformatie.



Highlights



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



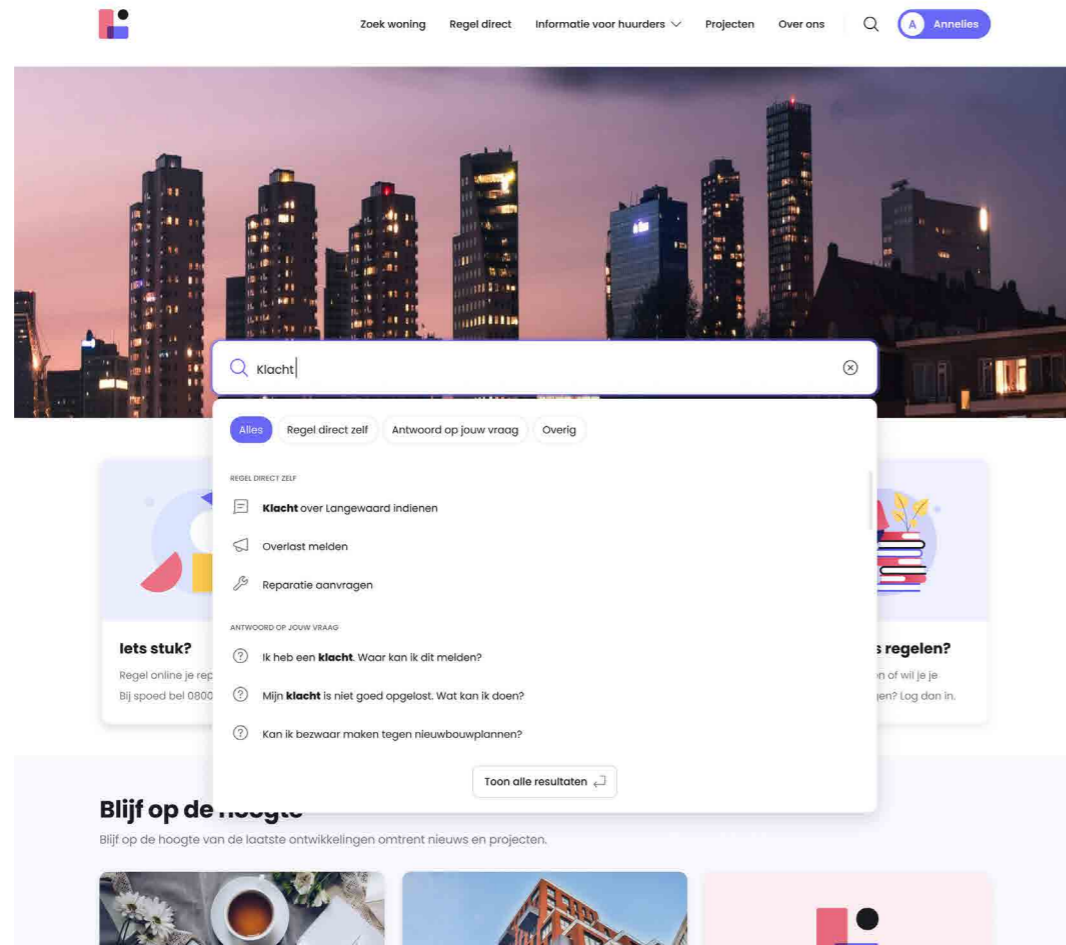
360 graden klant-beeld
Alle relevante informatie over (contact met) je huurder, in één oogopslag.



Taak- en zaakgericht
Een intelligent taak- en zaakstelsel zorgt dat je alle afspraken met je huurders nakomt. Altijd, op tijd.

Embrace Designer

Met Embrace Designer ontwerp je jouw klantportalen gewoon helemaal zelf. Zonder hulp (of met, als je dat graag wilt) en vooral zonder technisch gedoe. Je ontwerpt eenvoudig sjablonen die aansluiten op de huisstijl. Pagina's richt je in door simpelweg widgets naar de juiste plek te slepen. Inhoud en ontwerp staan los van de techniek. Daardoor kan jij je focussen op de inhoud en zorgen wij dat de techniek achter je klantportaal altijd up-to-date is.



Highlights



Doe-het-zelf

Gebruik slimme widgets en sjablonen om portalen in elkaar te klikken zonder dat je technische kennis nodig hebt.



Selfservice

Gebruik de vele standaard beschikbare selfservicescenario's en configureer ze op maat voor jouw organisatie en huurders.

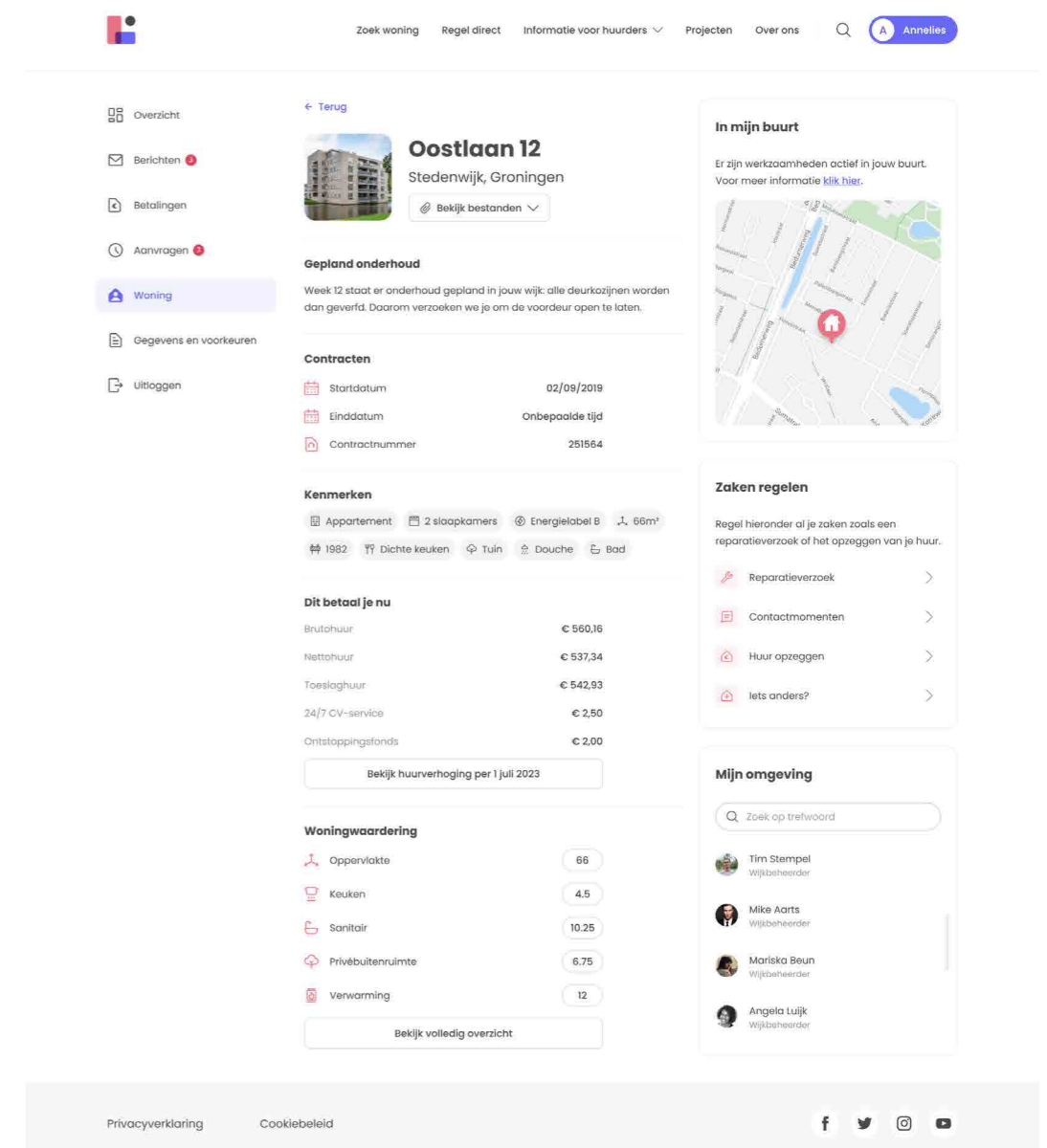


App

Altijd en overal kunnen communiceren met je huurders en toegang hebben tot relevante informatie? Het kan nu met de gebruiksvriendelijke Embrace app!

Functionaliteiten

- Drag&drop selfservice designer.
- Geïntegreerde kennisbank.
- Standaard selfservicescenario's beschikbaar o.a:
 - Reparatieverzoek incl. Track and Trace;
 - Huuropzegging;
 - Onboarding nieuwe huurder;
 - Aanvraag verhuurdersverklaring;
 - Bezwaar huurverhoging.
- Documenten:
 - Huurcontract;
 - Huurspecificatie.
- Woningwaardering.
- Betalen.
- Plannen inspectie na huuropzegging.
- Berichtenbox.



Integraties

REMS: Wat onze CRE oplossing specifiek maakt is de REMS koppeling, wat staat voor bi-directionele realtime integratie. Het is dé bewezen standaard oplossing voor vastgoedbeheerders. REMS, als krachtig ERP-systeem, vormt de kern van je vastgoedbeheer. De naadloze integratie met het ERP-systeem zorgt voor tweeweg informatie-uitwisseling. Het biedt alles wat je nodig hebt om jouw vastgoed effectief te beheren, van financiële administratie en huuraftrekkingen tot contractmanagement en onderhoudsbeheer.

REMS-koppeling

Huurders kunnen volledig zelfstandig via Embrace Portals en apps hun zaken regelen. Onderstaande tabel toont wat huurders zelfstandig kunnen uitvoeren, en welke.

Functionaliteiten	Aanvragen/inzien	Status	Muteren in REMS
Huurdergegevens	Ja	Ja	Ja, na controle*
Communicatievoorkeuren	Ja	Ja	Ja
Huurcontract	Ja	Ja	Nee
Documenten	Ja	Ja	Nee
Vastgoedgegevens	Ja	Ja	Nee
Processen			
Bezwaar huurverhoging	Ja	Ja	Nee
Huuropzegging	Ja	Ja	Ja, na controle*
Naamplaatje, sleutels	Ja	Ja	Nee
Online betalen**	Ja	Ja	Nee
Overlastmelding	Ja	Ja	Nee
Reparatieverzoek	Ja	Ja	Ja
Verhuurdersverklaring	Ja	Ja	Nee

*In REMS zijn controlemogelijkheden te configureren.

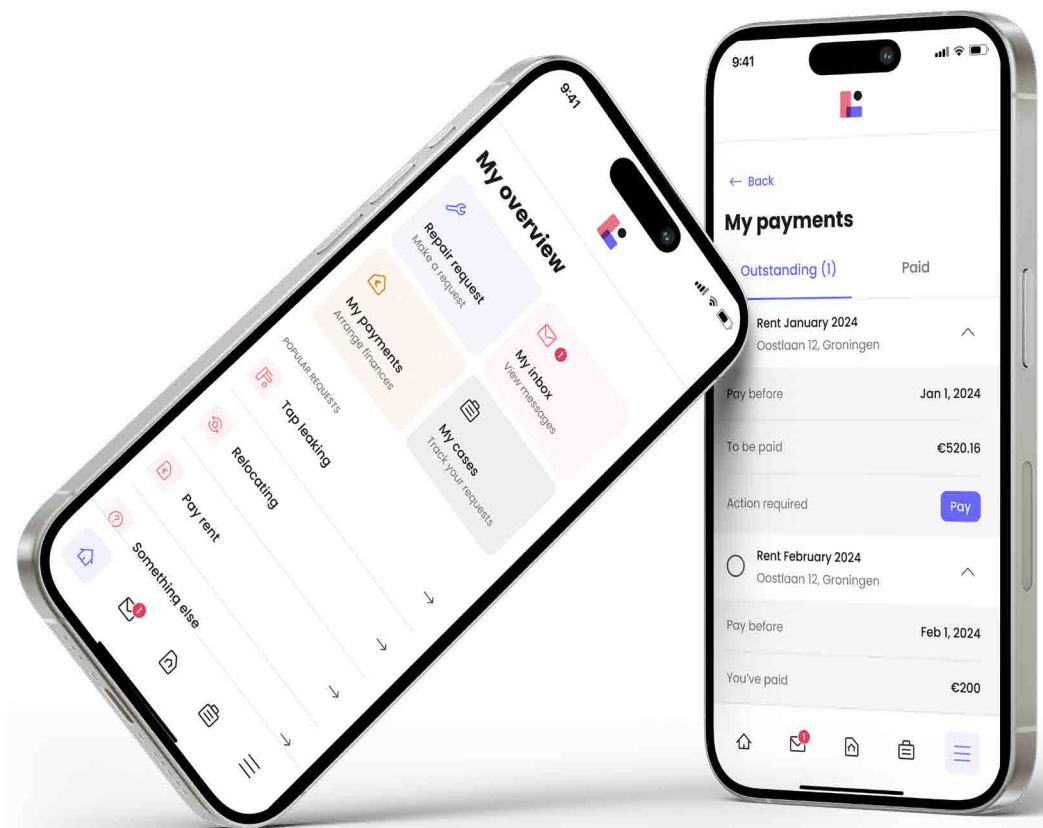
**afhankelijk van configuratie

Overige integraties

- REMS koppeling.
- Telefonie:
 - KPN One;
 - Vodafone;
 - Mitel;
 - Unexus.
- Microsoft Exchange (e-mail).
- Mail-to-Pay.
- Area of People.
- Social kanalen:
 - WhatsApp;
 - Facebook messenger;
 - Twitter DM;
 - Webchat.

Embrace app

Met de app hebben alle gerigistreeerde gebruikers toegang tot alle functionaliteiten van het klantportaal op hun mobiel, waardoor ze snel en efficiënt huurzaken kunnen regelen. Pushmeldingen houden hen op de hoogte van belangrijke informatie en bieden een vloeiende gebruikerservaring, zelfs onderweg. De app benut de mogelijkheden van mobiele apparaten, zoals het toevoegen van foto's aan reparatieverzoeken, wat de dienstverlening verbetert. En wat het natuurlijk ook eenvoudiger maakt voor jou!



Functionaliteiten

- SS flows.
- Reparatie verzoeken.
- Zaken.
- Inbox.
- Contract informatie.
- Betalingen.