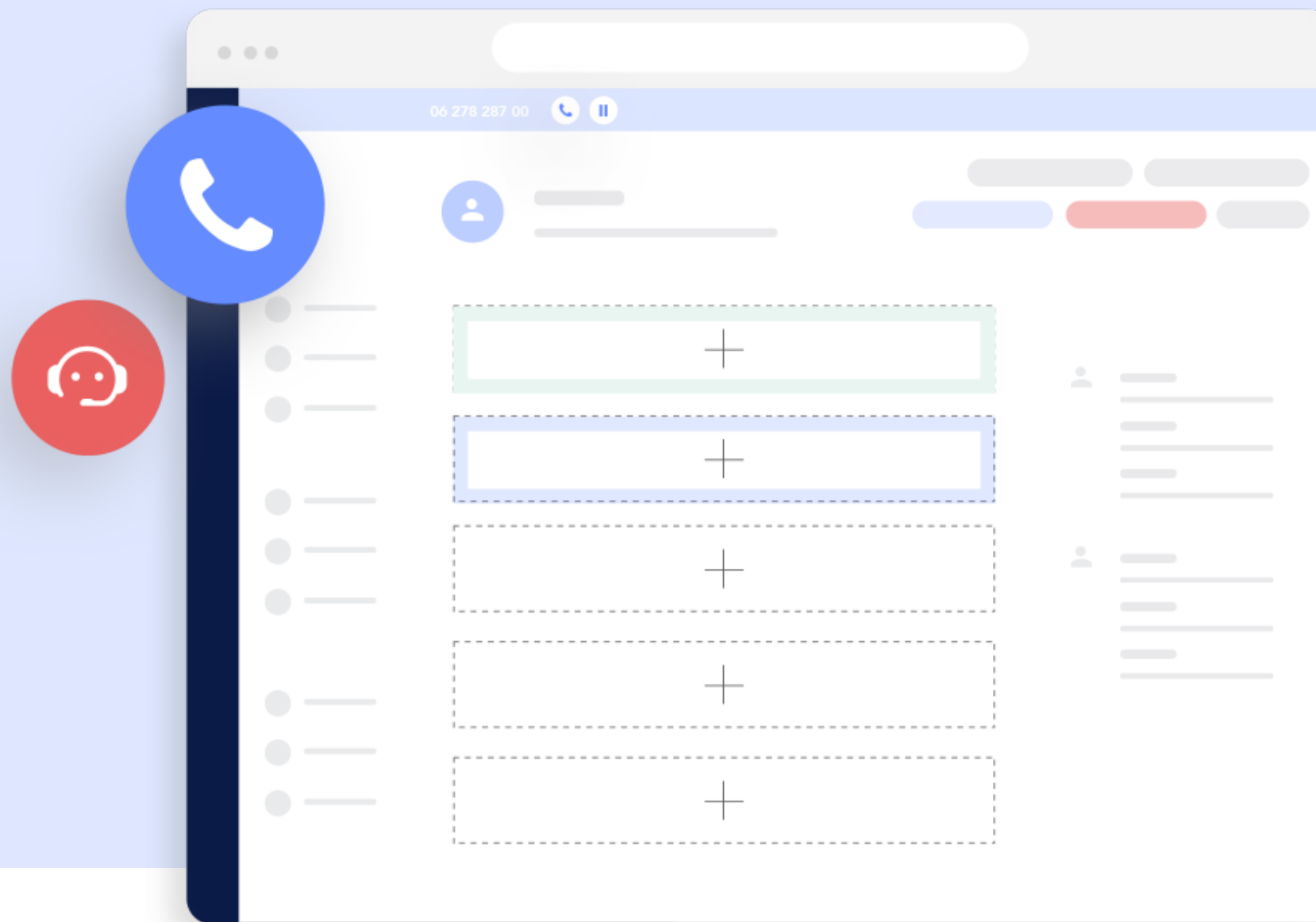


Embrace The Human Cloud

Het nieuwe Customers

Overgang naar de Suite



Inhoud

Tien jaar ervaring in een nieuw jasje	3
Nieuwe look & feel	4
Technische verbeteringen user interface	4
Mobiel	5
Omnichannel	6
Kennismaken met het nieuwe Customers	7
De sidebar	7
Het gespreksvenster	8
Detailinformatie	9
Dashboard	10
How-to-Embrace content	10
Zoeken	11
Vind eenvoudig je relatie	11
360 graden tab	11
Kanalen	12
Taken en zaken	13
En verder?	14



Tien jaar ervaring in een nieuw jasje

Het moment is daar! Met trots presenteren wij het nieuwe Embrace Customers: 10 jaar ervaring in een nieuw jasje. We hebben je al eerder verteld over het product, maar we willen je graag meenemen in alle ins en outs. Wat houdt de vernieuwing in en wat zijn de highlights? We laten het je graag zien!

We werken ondertussen al bijna tien jaar aan onze oplossingen voor digitale en online dienstverlening. Al deze ervaring, gecombineerd met de ideeën en inzichten van jullie, komen nu samen. We hebben geleerd wat werkt (en wat niet) en het was de hoogste tijd om op basis van al deze lessons learned onze producten klaar te stomen voor de toekomst. We doen dat in drie beheersbare stappen:

1. We scheiden de front-end (de look & feel) van de back-end (de logica en de data) en vernieuwen de front-end;
2. We vernieuwen en optimaliseren de logica en de data en zorgen dat deze klaar zijn voor de toekomst;
3. We maken de transitie naar de Microsoft Azure Cloud en naar SaaS in lijn met een brede ontwikkeling in de sector.

De afgelopen jaren hebben we achter de schermen keihard gewerkt aan stap 1 en 2: nieuwe software en een volledig vernieuwde look & feel. Software die niet alleen mooier en overzichtelijker is, maar ook robuuster, efficiënter en eenvoudiger door te ontwikkelen. Een grote sprong voorwaarts dus, waarbij onze ervaring voor een flinke aanloop heeft gezorgd.



Nieuwe look & feel

De user interface (UI) is geoptimaliseerd voor het snel en overzichtelijk afhandelen van klantcontact. Alle belangrijke informatie vind je nu bij elkaar in één scherm. Navigeren gaat dankzij deze nieuwe look & feel soepeler dan ooit. We hebben daarbij vol ingezet op omnichannel klantcontact. We geloven dat contact via alle kanalen gelijk en van hoge kwaliteit moet zijn. We hebben dan ook hard gewerkt om de UI consistent in gebruik te maken. Deze werkt voor alle inkomende contactkanalen op dezelfde manier.

Technische verbeteringen user interface

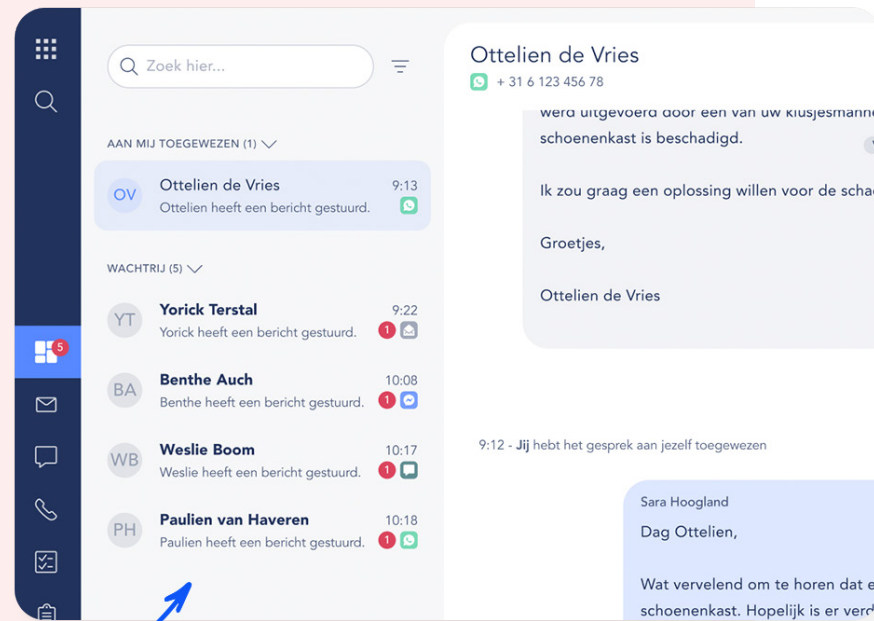
De nieuwe schermen in Customers (en al onze producten) zijn opgebouwd uit standaardcomponenten. Hierdoor kunnen we wijzigingen en verbeteringen in de user interface centraal doen. Ze worden automatisch in alle schermen en bij alle klanten doorgevoerd. Dit garandeert een consistente werking en vooral minder fouten en slordigheden. Dit scheelt een hoop testen en gedoe. Het zorgt ervoor dat we samen weer op hoog tempo kunnen verbeteren en innoveren.

Mobiel

De nieuwe technologie achter de user interface is helemaal klaar om meegenomen te worden in je binnenzak. De schermen zijn volledig adaptive en qua technologie gebaseerd op het gerenommeerde React/React Native Framework. Hierdoor zijn we in staat om in de toekomst de stap te maken naar native apps voor desktop, tablet en mobiele telefoons.



Omnichannel



Alle kanalen komen op 1 plek binnen!

Embrace Customers (of eigenlijk toen nog Umbrella) is ooit begonnen als klantvolgsysteem voor telefonie en is dus vanaf de start ontworpen voor telefonisch klantcontact. De afgelopen jaren zagen we een opkomst van nieuwe (en oude) kanalen en werd omnichannel-communicatie steeds belangrijker. Daarmee is omnichannel de nieuwe standaard geworden. Dit betekent dat kanalen naadloos moeten integreren en een consistente klantbeleving centraal komt te staan. Ongeacht het kanaal dat de klant kiest, moeten alle processen naadloos doorlopen, moet informatie altijd gelijk zijn en de voortgang overal inzichtelijk. Het nieuwe Customers is vanuit dit gedachtegoed ontworpen.

Je kunt moeiteloos switchen tussen kanalen en werken in meerdere kanalen tegelijk. Op dit moment ondersteunen we de volgende contactkanalen:

- Telefonie
- Livechat (vanaf website/klantportaal)/WhatsApp/Facebook Messenger
- E-mail

Natuurlijk hebben we ook de bestaande kanalen zoals baliebezoek en huisbezoek meegenomen naar het nieuwe Customers. We zijn voorbereid op de toekomst en kunnen relatief eenvoudig nieuwe kanalen toevoegen, bijvoorbeeld videobellen via Microsoft Teams. We nemen je graag mee in alle vernieuwingen zodat je goed voorbereid het nieuwe Customers in de organisatie kunt laten landen.

Kennismaken met het nieuwe Customers

De sidebar

Aan de linkerkant van het scherm vind je de sidebar. Je navigeert eenvoudig tussen verschillende modules en producten. Je kunt dus gemakkelijk schakelen op het moment dat de klant verschillende vragen heeft of wanneer je extra informatie nodig hebt.

The screenshot displays the 'Customers' interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons: a grid, search, a highlighted mail icon, a speech bubble, a phone, a calendar, a clipboard, a star, a bell, a document, and a refresh icon. The main area is divided into three sections:

- Message List:** A list of messages with headers like 'AAN MIJ TOEGEWEEZEN (1)', 'WACHTRIJ (5)', and individual messages from 'Marit Muis', 'Johan Dijkstra', 'anne.jolijn@gmail.com', 'mees.deboer@hotmail.com', and 'Mats de boer'.
- Message Thread:** A conversation titled 'Brand in portiek flat' with participants 'Geert de Ridder' and 'Max'. The thread includes a search bar, a list of messages, and a text input field at the bottom with a rich text editor.
- Customer Profile:** A panel for 'Marit Muis' (Huurder) with contact options (Ticket, Bellen, Mailen, Mededeling) and a list of items: '360 Profiel', 'Tijdljn', 'Betalingen', and 'Contracten'. It also shows 'Achterstand € 1.290', 'Agressie sanctie 2', 'Servicefonds', 'Mededeling' (Werzaamheden aan de lift), 'Actieve contracten' (Gele Lis 36, Groningen), 'Lopende zaken' (Melding Sociale overlast), and 'Openstaande taken' (Informatie versturen: koopwoningen de Fennen).

Het gespreksvenster

Als je werkt vanuit de sidebar wordt in het midden van je scherm het 'gesprek' weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld een e-mail zijn, een livechat of een telefoongesprek. Vanuit het gespreksvenster beantwoord je de klant of pak je een taak/zaak op.

The screenshot displays a customer service interface with a central conversation window and a sidebar on the right. The sidebar contains several sections:

- MM Marit Muis** (Huurder): Ticket, Bellen, Mailen, Mededeling.
- 360**: Profiel, Tijdslijn, Betalingen, Contracten.
- Mededeling**: Werzaamheden aan de lift (Tussen 22 en 23 november zullen er werkzaamheden...).
- Actieve contracten**: Gele Lis 36, Groningen (24 dec 2008 zonder einddatum). Includes: Achterstand € 1.290, Actief contract.
- Lopende zaken**: Melding Sociale overlast (Deadline over 2 dagen).
- Openstaande taken**: Informatie versturen: koopwoningen de Fennen (Deadline 2 dagen geleden).

The central conversation window shows a message from **Geert de Ridder** (GR) to **Geert** (MM) regarding a "Brand in portiek flat". The message text is:

Hey Geert,
Deze e-sleutel hebben we bij jullie aangeschaft, is dit een bekend probleem?
Met vriendelijke groet,
Max

Geert de Ridder (GR) responds:

Hey Max,
Ah vervelend om te horen. Ja dit is een bekend probleem. De firmware van de e-sleutel controller moet geupdate worden naar minimaal v2.1. Dit kunnen jullie remote doen.
Met vriendelijke groet,
Geert

The bottom of the window shows a text input field with the following text:

Aan: Geert de Ridder × CC/BCC
Hey Geert,
Bedankt voor de snelle reactie. Dit gaan wij regelen.
Met vriendelijke groet,
Max

Detailinformatie

Aan de rechterkant van je scherm bevindt zich tenslotte alle context die je nodig hebt bij het verwerken van je 'gesprek', taak of zaak. Dit zal vaak een relatiekaart zijn van degene met wie je in gesprek bent. Met één klik kun je bijvoorbeeld ook een betalingsoverzicht of complexinformatie openen.

The screenshot displays a customer service interface with a dark theme. On the left, a sidebar contains navigation icons for search, home, messages, and other functions. The main area is split into two panes. The left pane shows a list of messages with details like sender, subject, and time. The right pane shows an active conversation with a customer named Geert de Ridder, including the message content and a reply box. On the far right, a customer profile card for Marit Muis is visible, showing contact options and a list of active contracts and tasks.

Message List:

- AAN MIJ TOEGEWEEZEN (1)**
 - MM Marit Muis 9:34: E-sleutel werkt soms niet
- WACHTRIJ (5)**
 - EE Johan Dijkstra 10:02: Informatie over huurwoningen die te ko ...
 - BB anne.jolijn@gmail.com 10:12: Inschrijving woningaanbod
 - NN mees.deboer@hotmail.com 10:45: Overlastsituatie rondom de Fennen
 - GG Mats de boer 11:13: Lekkende dakgoot

Conversation: Brand in portiek flat

Hey Geert,
Deze e-sleutel hebben we bij jullie aangeschaft, is dit een bekend probleem?
Met vriendelijke groet,
Max

Geert de Ridder (10:31)
Aan: info@langewaard.nl

Hey Max,
Ah vervelend om te horen. Ja dit is een bekend probleem. De firmware van de e-sleutel controller moet geupdate worden naar minimaal v2.1. Dit kunnen jullie remote doen.
Met vriendelijke groet,
Geert

Reply Box:
Aan: Geert de Ridder
Hey Geert,
Bedankt voor de snelle reactie. Dit gaan wij regelen.
Met vriendelijke groet,
Max

Customer Profile: Marit Muis
Huurder

360 Profiel | Tijdljn | Betalingen | Contracten

- Achterstand € 1.290
- Agressie sanctie 2
- Servicefonds

Mededeling
Werzaamheden aan de lift
Tussen 22 en 23 november zullen er werkzaamheden...

Actieve contracten
Gele Lis 36, Groningen
24 dec 2008 zonder einddatum
Achterstand € 1.290 • Actief contract

Lopende zaken
Melding Sociale overlast
Deadline over 2 dagen

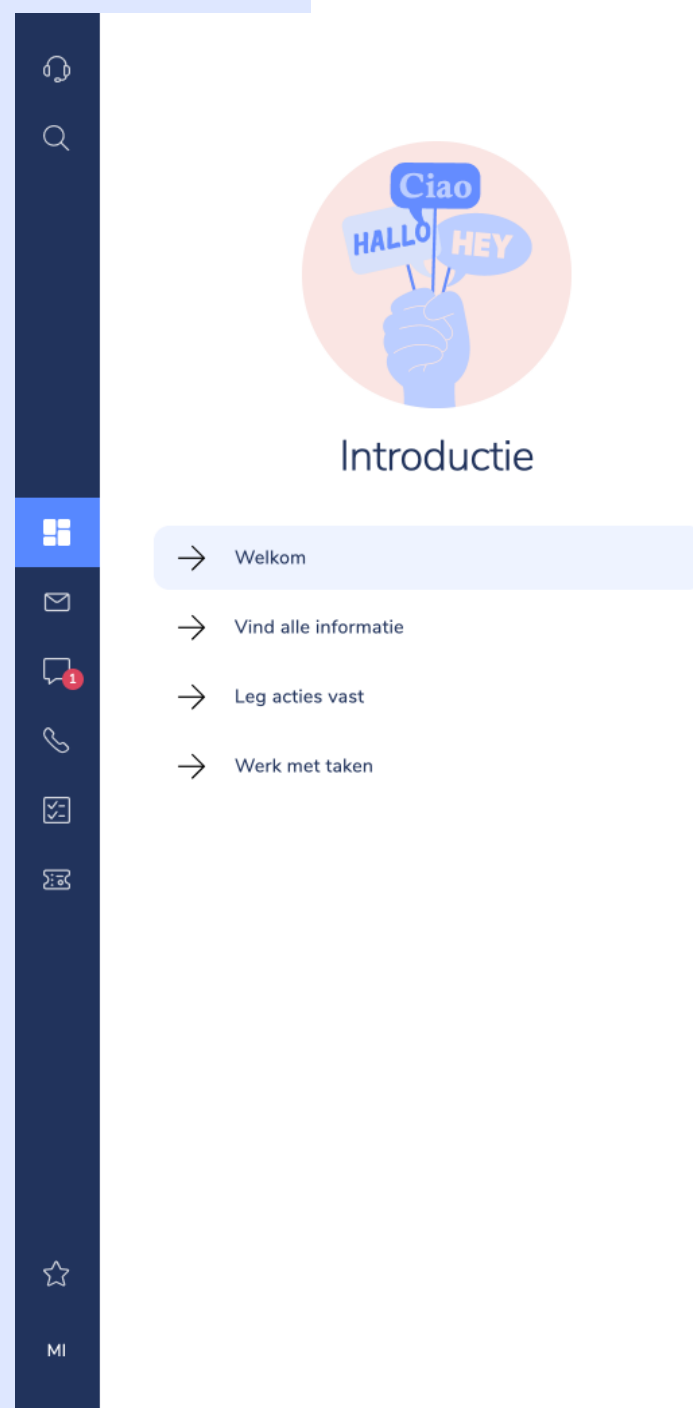
Openstaande taken
Informatie versturen: koopwoningen de Fennen
Deadline 2 dagen geleden

Dashboard

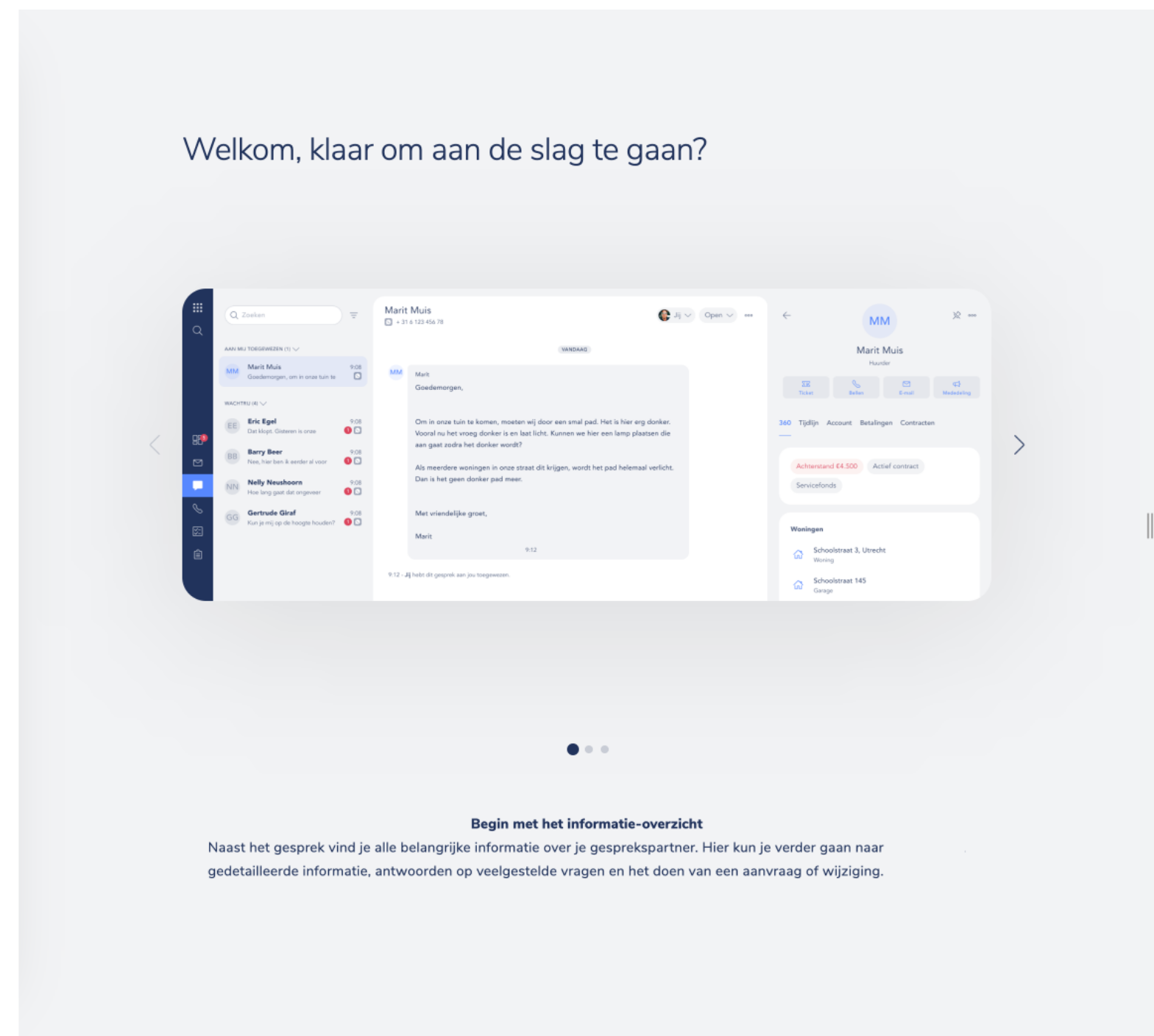
How-to-Embrace content

We nemen je graag bij de hand. Bij binnenkomst in het nieuwe Customers land je op een Dashboard, waarin we de belangrijkste onderdelen uitleggen.

Deze How-to-Embrace content vind je door de hele software heen, terug. Dit is te herkennen aan de ?-iconen die je op logische plekken ziet staan. We zullen dit blijven uitbreiden. Dit heeft als doel dat jullie het nieuwe Customers met zo min mogelijk training eenvoudig in gebruik kunnen nemen.



The introduction screen features a dark blue sidebar on the left with icons for home, search, a Windows logo, mail, chat, phone, calendar, and a star icon. Below the star icon is the text 'MI'. The main content area has a light blue background. At the top center is a circular graphic of a hand holding three signs that say 'Ciao', 'HALLO', and 'HEY'. Below this is the word 'Introductie'. A list of four items with right-pointing arrows is displayed: 'Welkom', 'Vind alle informatie', 'Leg acties vast', and 'Werk met taken'.



The screenshot shows a mobile app interface with a light grey background. At the top, it says 'Welkom, klaar om aan de slag te gaan?'. Below this is a large white card representing a chat conversation with 'Marit Muis'. The chat shows a message from Marit: 'Goedemorgen, Om in onze tuin te komen, moeten wij door een smal pad. Het is hier erg donker. Vooral nu het vroeg donker is en het licht. Kunnen we hier een lamp plaatsen die aan gaat zodra het donker wordt? Als meerdere woningen in onze straat dit krijgen, wordt het pad helemaal verlicht. Dan is het geen donker pad meer. Met vriendelijke groet, Marit'. To the right of the chat is a sidebar with the user's profile 'Marit Muis' and a list of 'Woningen' including 'Schoolstraat 3, Utrecht' and 'Schoolstraat 145, Gerge'. Below the chat card, there are three dots and a section titled 'Begin met het informatie-overzicht'. The text below reads: 'Naast het gesprek vind je alle belangrijke informatie over je gesprekspartner. Hier kun je verder gaan naar gedetailleerde informatie, antwoorden op veelgestelde vragen en het doen van een aanvraag of wijziging.'

Zoeken

Vind eenvoudig je relatie

Zoeken was altijd al een van de Unique Selling Points van ons klantvolgsysteem. Het is nu nog verder verbeterd. Zoekresultaten zijn nog specifiekier waardoor je sneller de juiste klant of collega vindt. Vanuit het zoeken klik je direct door naar de juiste kaart.

De indeling van de relatiekaart is vernieuwd. Aan de linkerkant vind je, naast de mededelingen en signaleringen, basisinformatie over het huishouden. Ook contactinformatie staat hier.

360 graden tab

Een mooie nieuwe toevoeging is de 360 tab. Op verschillende plaatsen komt deze terug. In één oogopslag zie je hier alle relevante gegevens over een klant, eenheid of complex. Dit is jouw toegang tot een volledig (360°) klantbeeld en een game changer als het gaat om het bundelen van informatie en het creëren van overzicht.

The screenshot displays a user profile for Marit Muis, identified as a tenant and housing seeker. At the top, there are navigation buttons for Ticket, Bel, Mail, and Mededeling. Below this is a '360' tab interface with sub-tabs for Gegevens, Tijdslijn, Betalingen, and Contracten. The main content area is divided into several sections:

- Summary:** A row of key metrics: 'Betalingsachterstand € 245,-', 'Woontijd van 15+ jaar', 'Actief contract', 'Servicefonds', and 'Woning'.
- Mededelingen:** A notification titled 'Onderhoud aan de lift' with the text 'Op 26 augustus is de lift tijdelijk buiten gebruik. Maak...'
- Actieve contracten:** A section for active contracts, featuring 'Gele Lis 36, Groningen' with details '24 Dec 2006 with no end date' and a home icon. It also shows 'Achterstand € 245,-' and 'Actief contract'.
- Openstaande zaken:** A section for open tasks, featuring 'Aanvraag centrale verwarming' with a deadline of 'Deadline is op 24 augustus 02:00'.
- Openstaande betalingen:** A section for open payments, featuring 'Huur voor sep 2022 - Gele Lis 36' with a value of '€ 245,00 · 4 dagen te laat'.
- Totale betalingsachterstand:** A summary bar at the bottom showing 'Totale betalingsachterstand € 245,-'.

Kanalen

Via de sidebar kun je de inboxen van jullie gekoppelde kanalen openen. Hier vind je de inkomende gesprekken. Het kan gaan om een e-mail, telefoon, chat of WhatsApp gesprek. Vanuit de inbox pak je gesprekken op en beantwoord je de klant. Vervolgens leg je met gemak het gesprek vast op de tijdlijn van jouw klant. Alle kanalen worden op dezelfde wijze afgehandeld. Zo maakt het niet uit via welk kanaal de klant contact zoekt; je hebt én houdt altijd een volledig klantbeeld.

The screenshot displays a customer service interface with a dark blue sidebar on the left containing navigation icons for search, inbox, chat, phone, and other channels. The main area shows an email thread titled "E-sleutel werkt soms niet".

Search and Navigation: A search bar at the top left contains "Zoeken...". The sidebar includes icons for search, inbox, chat, phone, and other channels.

Message Header: "E-sleutel werkt soms niet" with a ticket link "Koppel ticket...", agent "JL John Leftwich", and status "Open".

Message Content:

- From:** Marit Muis (MM), info@langewaard.nl, 9:34. Subject: "E-sleutel werkt soms niet".
- Body:** "Hallo, Sinds een aantal dagen heb ik er last van dat mijn e-sleutel soms niet werkt. Dan moet ik hem **3x** aanbieden en dan werkt het. Hierbij een foto van de sleutel:"
- Image:** A photograph showing a hand holding a small, green e-key near a door handle.
- To:** Marit Muis (X), CC/BCC.
- Body (Reply):** "Beste mevr. Muis, Wat vervelend dat u uw sleutel kwijt bent van uw deur. U heeft de volgende mogelijkheden om dit probleem op te lossen:
 - Ben je nog in het bezit van een reservesleutel? Dan mag je zelf een sleutel laten bijmaken bij een erkende slotenmaker. Zie onze pagina met de door ons [erkende sleutelmakers](#).
 - Ben je niet meer in het bezit van een reservesleutel? Dan kunnen wij de deur voor je openen en het slot vervangen. De kosten hiervan bedragen **€125,-**.Indien u akkoord gaat met deze kosten, gaan wij hier mee aan de slag. Met vriendelijke groet, Langewaard

Right Panel:

- Subject:** "Ben je de sleutel kwijt van je eigen voor- of achterdeur?"
- Status:** "Laatst bijgewerk op 9 juni, 2019"
- Voorgestelde actie:** "Neem contact op met de Sleutelcentrale Groningen (050 313 3601) Bij vervangen van het slot maak gebruik van SSS 'vervangen van slot'"
- Beste [aanhef],**
- Text:** "Wat vervelend dat u uw sleutel kwijt bent van uw deur. U heeft de volgende mogelijkheden om dit probleem op te lossen:"
- List:** Same as the reply email body.
- Text:** "Indien u akkoord gaat met deze kosten, gaan wij hier mee aan de slag."
- Text:** "Met vriendelijke groet, Langewaard"
- Bijlagen:** 1

Taken en zaken

In de taken-inbox staan alle openstaande taken. Filters helpen je om snel te weten welke taken je op moeten pakken. In de taak vind je alle informatie uit het ticket. Je kunt informatie toevoegen, taken doorzetten en afronden. Waar nodig klik je door naar de relatiekaart.

Zaken staan in het zaakoverzicht. Met zaakgericht werken ben je beter in staat om overzicht te houden over aanvragen van je klanten: “wat ligt waar, wie is er mee bezig, wanneer moet het af?”. Niet alleen jij hebt dat overzicht, ook klanten kunnen de voortgang volgen. Er zijn meer mogelijkheden om processen veel verder te automatiseren. Hoe complex de processen ook zijn, zaakgericht werken zorgt dat de voortgang, de taken, de documenten en gesprekken keurig georganiseerd blijven. Hierdoor hebben jij en je klant alle informatie altijd direct bij de hand en is iedereen op de hoogte van de status en de voortgang.

The screenshot displays a customer service interface with the following components:

- Zaken (Tasks) Sidebar:**
 - ACTUEEL: Inkomend (2), Ongelezen (2), Actie vereist door mij (8), Actie vereist door team (8), In afwachting.
 - ALGEMEEN: Afgerond, Verwijderd, Geannuleerd, Alles.
- Task List:** A list of tasks with details like 'Aanvraag centrale verwarming' (13:34, 0/7) and 'Aanvraag Isolatieglas' (11:01, 1/8).
- Task Details (Aanvraag centrale verwarming · Groningen):**
 - Status: IN BEHANDELING
 - Details, Interne berichten, Externe berichten (1)
 - Zaak ID: 2022.0290
 - Deadline: 24 aug, 02:00
 - Zaak eigenaar: John Leftwich
 - Ticket: Open gerelateerde ticket
 - Relatie: Marit Muis
 - Contract: Gele Lis 36, Groningen
- Task Progress:** A numbered list of steps: 1. Wij hebben uw aanvraag ontvangen, 2. Wij beoordelen uw aanvraag, 3. De installateur komt bij u langs, 4. De installateur komt uw centrale verwarming plaatsen, 5. Bent u tevreden?, 6. Wij passen uw huurprijs aan, 7. Uw aanvraag is klaar.
- Customer Profile (Marit Muis):**
 - MM Marit Muis, Huurder, Woningzoekende
 - Buttons: Ticket, Bel, Mail, Mededeling
 - 360 Gegevens, Tijdslijn, Betalingen, Contracten
 - Alerts: Betalingsachterstand € 245,-, Woongedure van 15+ jaar
 - Mededelingen: Onderhoud aan de lift
 - Actieve contracten: Gele Lis 36, Groningen (€ 245,-)
 - Openstaande zaken: Aanvraag centrale verwarming (Deadline: 24 augustus 02:00)
 - Openstaande betalingen: Huur voor sep 2022 - Gele Lis 36 (€ 245,00)
 - Totale betalingsachterstand € 245,-

En verder?

Natuurlijk bestaat de vernieuwing van Customers uit een hele hoop meer dan we hierboven hebben genoemd. Een groot deel van de vernieuwing bestaat uit verbeteringen aan features waar je waarschijnlijk al lang bekend mee bent. Hier vind je nog een aantal mooie en belangrijke vernieuwingen.



Tickets

Om informatie overzichtelijk weer te geven wordt er gewerkt met tickets. In een ticket komen self service scenario's, contactmomenten en taken samen. Je voegt makkelijk een notitie toe of maakt een vervolgactie aan.



Klantherkenning

We hebben de klantherkenning slimmer gemaakt. Onbekende relatie aan de lijn? Embrace Customers probeert direct op basis van het nummer toch de juiste klant te vinden.



Toegankelijkheid

Het valt je misschien niet gelijk op, maar de nieuwe UI voldoet aan alle belangrijke richtlijnen voor toegankelijkheid.



Chat

Het 'oude Umbrella' was bedacht en ontworpen voor telefonie. Chat is later toegevoegd en heeft nooit helemaal goed in de telefonie-gebaseerde user interface gepast. Het nieuwe Customers is vanaf de start met alle moderne communicatiekanalen in het achterhoofd ontworpen. En dat merk je.



Zaakgericht werken

In het nieuwe Customers zijn veel verbeteringen aangebracht in het zaakoverzicht. Hierdoor heb je sneller een volledig overzicht over de workload die er is. Het is gemakkelijker om stappen op te pakken en af te ronden.



Navigatie

Embrace Customers kent (zoals je hierboven misschien al gelezen hebt) een opzet in drie kolommen, die heel consistent werkt: je gaat vanuit een inbox naar een bericht en naast dat bericht tonen we gelijk de context. Het navigeren door de context hebben we heel makkelijk gemaakt. Je kan eigenlijk oneindig doorklikken naar meer informatie, zonder ooit de weg kwijt te raken.