



HUMAN CLOUD

Q embrace

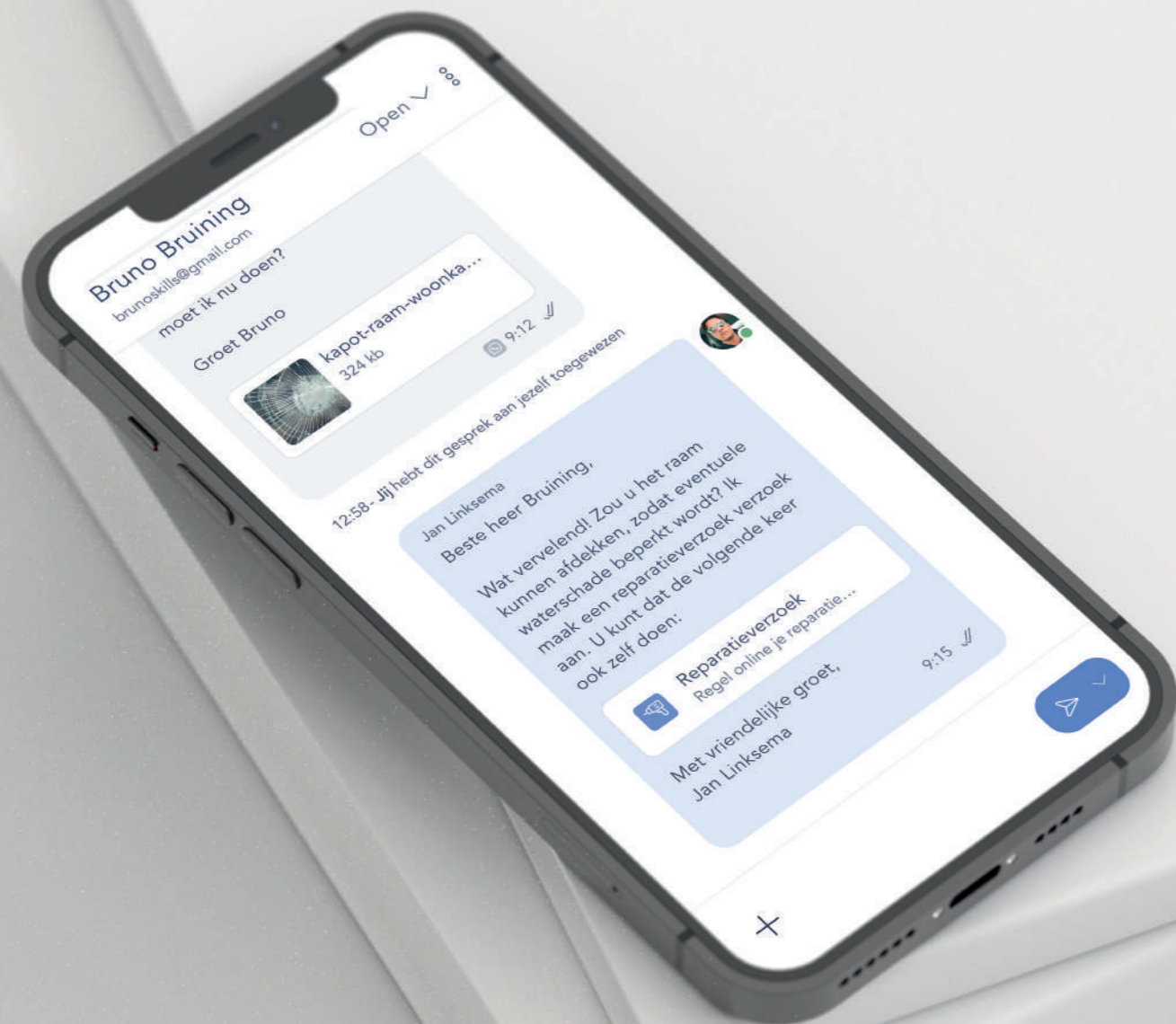
Wij zijn Embrace - The Human Cloud

We maken software waarmee jij de digitale dienstverlening van jouw organisatie naar het volgende niveau tilt. En wanneer onze automatische processen en selfservice jouw klanten niet kunnen helpen, schakelen we automatisch de ervaring en kennis van de experts uit jouw organisatie bij.



Dit is het nieuwe Embrace

We hebben er bijna drie jaar keihard aan gewerkt en eindelijk is ie af: de nieuwe Embrace Suite. Al onze producten samengebracht in één platform, gehuisvest in de Azure Cloud. Gebaseerd op de nieuwste technologieën en geen gedoe met updates. We hebben niet alleen technisch alles uit de kast gehaald; we hebben ook elke pixel van onze Suite met zorg en liefde opnieuw ontworpen. We laten je graag het resultaat zien, want we zijn er supertrots op!



Mobiel

De Embrace Suite is vanaf het allereerste concept ontworpen voor gebruik op mobiele devices. Ga je naar een klant? Ons klantvolgsysteem gaat gewoon met je mee. Nog even voor de zekerheid een werkproces checken? Met Embrace heb je alle kennis direct bij de hand. En is de informatie die jij zoekt niet vastgelegd, dan verbindt Embrace je met de expert in jouw organisatie die je verder kan helpen. De Embrace Suite werkt standaard op elke device. Daarbovenop werken we voor een aantal productonderdelen aan native apps.



Yessss! Hij is binnen. Ons nieuwbouwproject 'Wonen en water' is winnaar geworden in de categorie 'Kleine tuinen'. Wat een geweldig resultaat! 🥳🥳🥳 Iedereen heel erg bedank voor jullie inzet!



12+



4+

Reageer



Amber van Oranje in @Wonen

Goedemorgen collega's, een korte vraag. Een woningzoekende geeft aan dat hij zijn activatiecode heb gecheckt en alles werkt gewoon goed voor zover ik kan zien.



Componenten

We hebben ontzettend veel aandacht besteed aan het nieuwe design van Embrace. Niet alleen aan de look & feel en de intuïtve gebruikerservaring, maar ook aan de achterliggende techniek. De Embrace Suite is opgebouwd uit één centrale bibliotheek van componenten op basis van één design system. Hierdoor werkt onze software altijd op dezelfde herkenbare wijze en zijn vernieuwingen en verbeteringen automatisch consistent.

Hoe kunnen...

Wat kunnen we voor je doen?



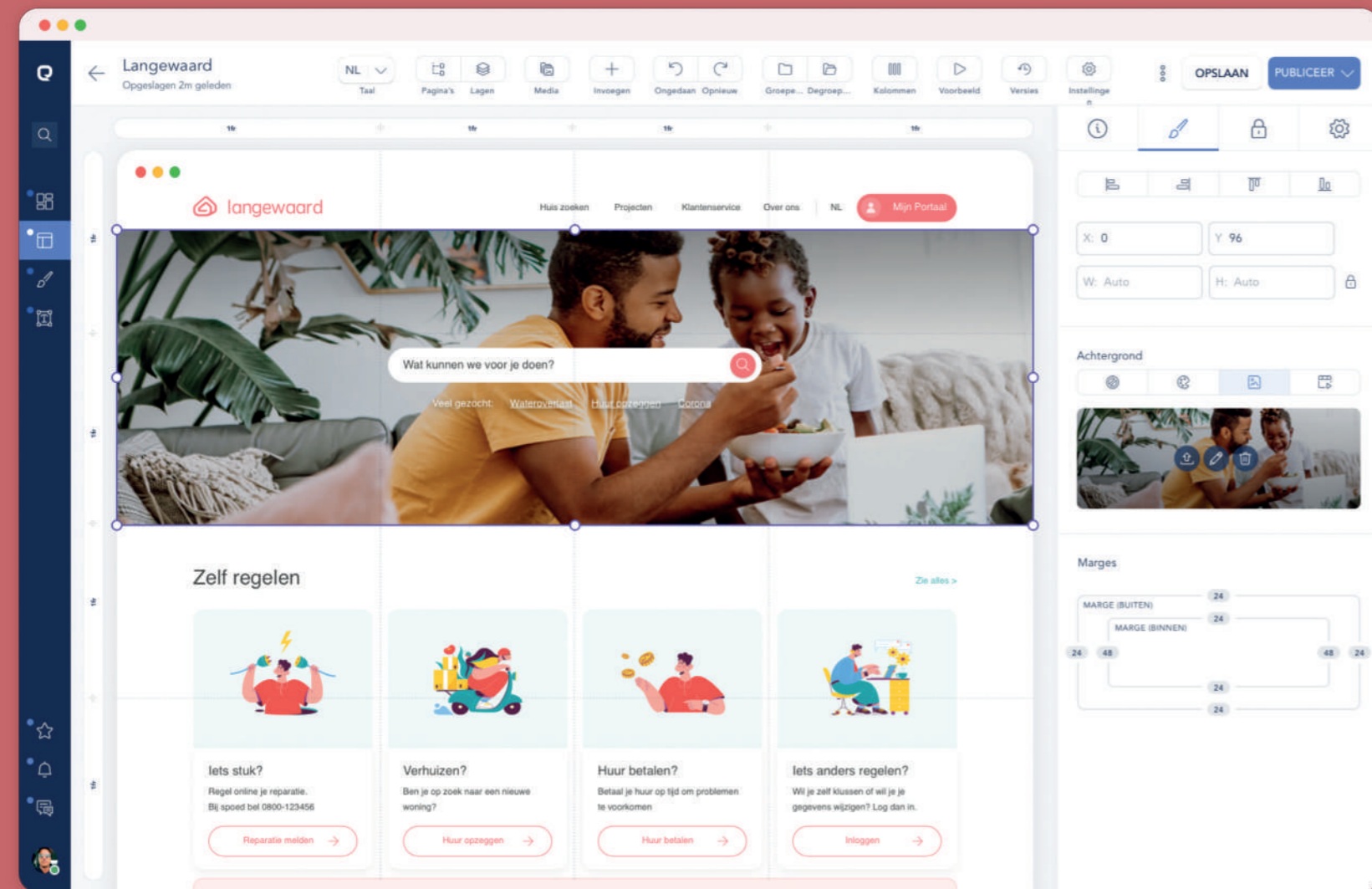
Widgets

De Widget Store is het hart van de Embrace Suite en bevat vele honderden widgets, waarmee je zelf jouw ideale Portal in elkaar klikt. De widgets bieden krachtige functionaliteit en oneindige configuratiemogelijkheden. Zo bouw je jouw Portal op maat, maar dan zonder maatwerk. En het mooiste: we verbeteren en vernieuwen de widgets centraal én continu. Zo ben je zonder updates altijd up-to-date.



Embrace Customers

Embrace Customers is ons volledig vernieuwde omnichannel klantvolgsysteem: van Telefoon tot Facebook Messenger, van E-mail tot WhatsApp. Customers brengt al je klantcontact samen in één overzichtelijk 360° klantbeeld en helpt jouw collega's van de klantenservice bij slimme en efficiënte dienstverlening. Van het beantwoorden van vragen tot het afhandelen van volledige klantprocessen: in jouw organisatie zijn alle systemen realtime verbonden.



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 van jouw organisatie. 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.



Embrace Social

Embrace Social is onze volledig nieuwe digitale werkplek, ontworpen als startpunt voor je dag en als kennisbank voor in je binnenzak. Maar Embrace Social is zoveel meer dan dat. Binnen de Suite is Embrace Social de verbinding tussen je dienstverlening en je organisatie. Het is dé plek waar je taken afhandelt en zaken regisseert, waarbij je ook nog eens rechtstreeks in verbinding staat met je klanten.



Embrace Knowledge

Embrace Knowledge is onze nieuwe kennisbank binnen de Suite die alle kennisgerelateerde zaken van onze producten samenbrengt op één plek. Je maakt en beheert zowel artikelen als veelgestelde vragen die geraadpleegd kunnen worden via je intranet en klantportaal. Daarnaast is Embrace Knowledge diep geïntegreerd in ons klantvolgsysteem, waardoor je collega's van de klantenservice altijd een antwoord paraat hebben. Embrace Knowledge is sterk datagedreven, waardoor relevante informatie automatisch boven komt drijven. Dezelfde data vormt ook de basis voor de rijke integratie met Microsoft PowerBI.

The screenshot displays the Embrace Conversations interface. At the top, there's a title bar with a back arrow, the text "Ik kan de huur niet betalen, wat moet ik...", a language dropdown set to "NL", and buttons for "Undo", "Redo", "Preview", "Versions", "Settings", "SAVE", and "PUBLISH".

The main workspace shows a conversation flow:

- Vraag:** "Ik kan de huur niet betalen, wat moet ik doen?" with a "Trainen" button. Below it, a note: "Als je (langere tijd) de huur van je woning niet kunt betalen, is het belangrijk dat je ons dit laat weten om te voorkomen dat wij een deurwaarder moeten inschakelen."
- Connector: Deurwaarderszaken** with a flowchart: " < 365 dagen" (grey) and "Anders" (blue).
- Connector: Lopende betalingsregelingen** with a flowchart: " < 365 dagen" (grey) and "Anders" (blue).

A bottom menu is open, showing options: "Antwoord" (Voeg een antwoordtekst toe), "Keuze" (Voeg een meerkeuzestap in), "Formulier" (Vraag de gebruiker om input), and "Connector" (Verbind API's, bronssystemen en meer).

The right sidebar contains configuration options: "Connector" (Lopende betalingsregelingen), "Bron" (readCustomer), and "Conditie" (BeginDatum, > ouder dan, 365 dagen X). A "Conditie toevoegen" button is at the bottom.



Embrace Conversations

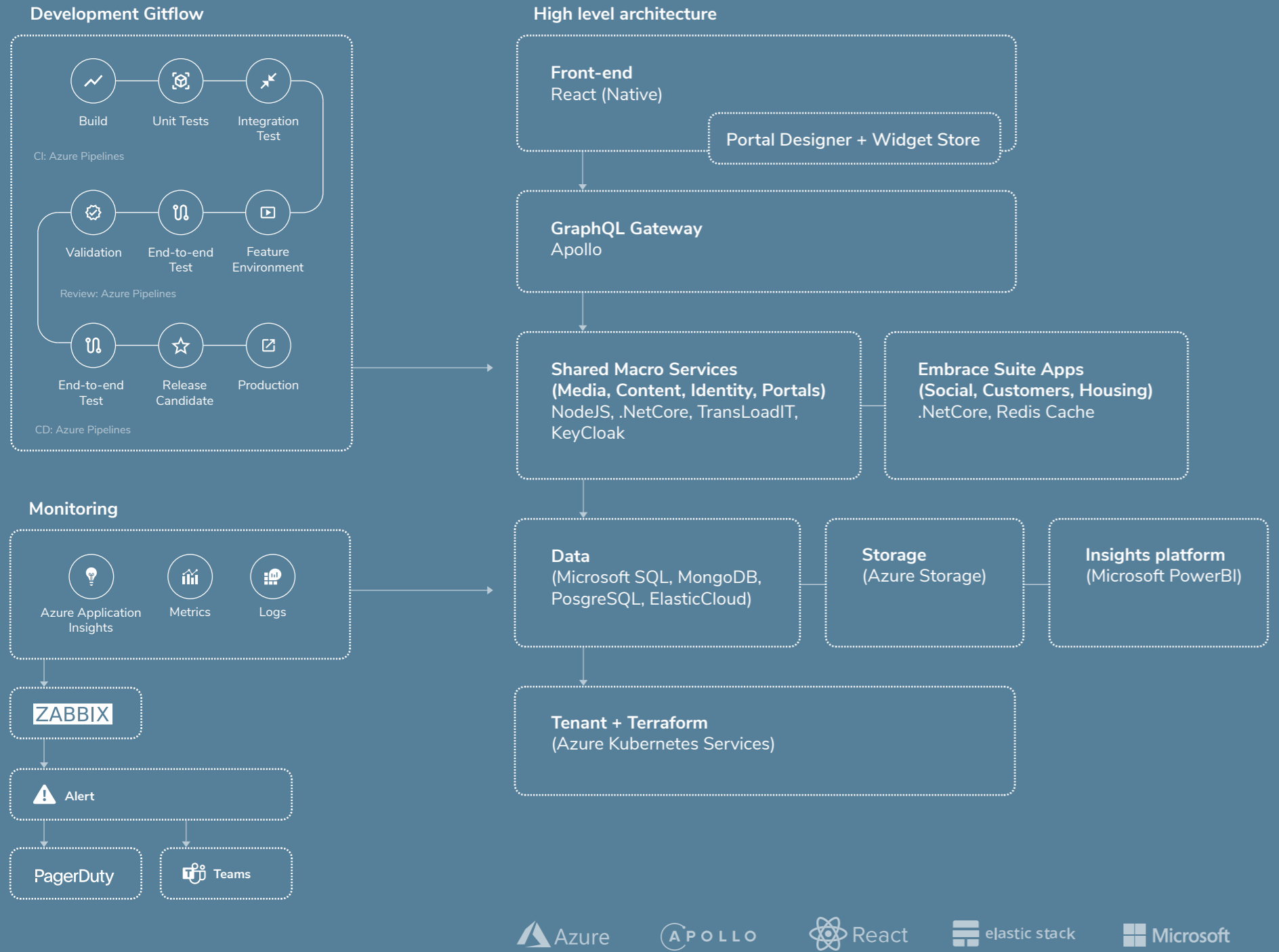
Embrace Conversations is het nieuwe gezicht binnen onze Suite en vormt de basis voor onze visie op digitale dienstverlening. Veelgestelde vragen en selfservice komen hier samen in slimme digitale klantgesprekken. Daarnaast bouw je hiermee niet alleen conversational selfservice voor je website, maar ook superslimme bots voor je chat, WhatsApp en Facebook Messenger. Met Embrace Conversations kan je zelfs slimme assistenten bouwen voor Embrace Customers, die je collega's van de klantenservice ondersteunen in hun werk.

The screenshot shows a web browser window with the Embrace Housing website. The main content area displays a property listing for 'Vansonseweg 33, Eindhoven'. The listing includes a large image of the house's exterior and interior, a price tag of € 475,-, and several key features: 'Eengezinswoning', '2 slaapkamers', '4e etage', 'Dichte keuken', and 'Tuin'. The interface also shows a sidebar with a list of other properties, a search bar, and a navigation menu. On the right side, there are sections for 'Advertentie' and 'Criteria' with various filters and options.



Embrace Housing

Embrace Housing is ons nieuwe platform voor woonruimtebemiddeling. Hiermee heb je de tools om sneller woningen, short-stay-units en studentenkamers te verhuren. Jij geeft aan waar de verhuuring aan moet voldoen en de rest wordt automatisch geregeld. Embrace Housing maakt gebruik van alle technische mogelijkheden van de Embrace Suite, waarbij altijd voldoende ruimte is voor lokaal maatwerk. Hierdoor kunnen we elke inrichtingswens die voortkomt uit lokaal beleid combineren met de voordelen van standaard software in de cloud.



Voor collega-nerds 😊

De Embrace Suite is een Multi-Tenant Cloud platform gebaseerd op de Microsoft Azure Stack. Onze software is opgebouwd uit micro- en macroservices op basis van Azure Kubernetes. Elke service kan afzonderlijk en realtime worden geüpdatet via geautomatiseerde Azure CI/CD pipelines. We werken verder met een state-of-the-art architectuur gebaseerd op GraphQL en React (Native), die ook gebruikt wordt door bekende namen als Facebook, Shopify en Instagram. Voor de opslag en verwerking van data gebruiken we een combinatie van verschillende (cloud) databases en de Elastic Stack.

