



Customers Omnichannel Factsheet

Introductie

Zo implementeer je omnichannel in jouw organisatie

Embrace Customers (eerst Umrella) begon als klantvolgsysteem voor telefonie. Met de opkomst van meer en nieuwe kanalen werd omnichannel-communicatie steeds belangrijker. Daarmee is een omnichannel-oplossing dé nieuwe standaard geworden. Dit betekent dat kanalen naadloos integreren en een consistente klantbeleving centraal staat. Ongeacht het gekozen kanaal, moeten alle processen onopmerkelijk doorlopen, moet informatie altijd gelijk zijn en de voortgang overal inzichtelijk. Customers is vanuit dit gedachtegoed ontworpen. Je kunt moeiteloos switchen tussen kanalen en werken in meerdere kanalen tegelijk.

Naast contactkanalen zijn er ook andere vernieuwingen doorgevoerd in de software. Zo lanceren wij dit jaar AI-hulp in Customers, is er de mogelijkheid om ruwe data te ontsluiten via Azure Synapse en verbeteren wij ons zaakgericht werken onder andere voor het onboarden van huurders en het aanmaken van dossiers.

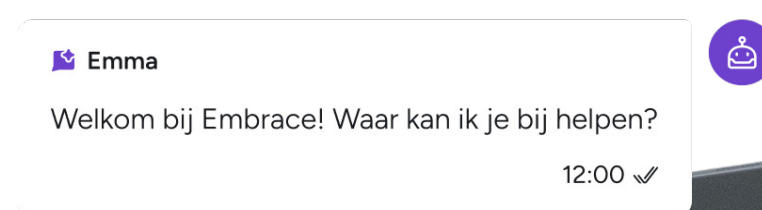
Voor een volledig overzicht van alle mogelijke functionaliteiten verwijzen wij graag naar onze documentatiepagina.

Via de QR-code zijn alle digitale rondleidingen beschikbaar van bijna alle add-ons.



Verder vind je in dit document een overzicht van de beschikbare add-ons en integraties:

- Omnichannel kanalen (Whatsapp, E-mail, Facebook, Telefonie)
- Zaakgericht werken voor Onboarding en Dossiers
- Het Embrace Groeiplan
- AI-Assistenten



Vraag Emma

Omnichannel Kanalen

Verschillende kanalen komen samen in één systeem

Omnichannel binnen Embrace Customers

Met Omnichannel binnen Embrace Customers komen alle mogelijke contactkanalen binnen in één systeem. Ongeacht of een huurder contact zoekt via de telefoon, e-mail, WhatsApp, Facebook, Webchat of gewoon aan de balie, de afhandeling is hetzelfde. Handig voor huurders, deze kunnen contact zoeken op de manier die bij hen past. Maar ook handig voor de medewerker, deze hoeft geen aparte Outlook inbox, telefoniecentrale, WhatsApp of Facebook conversatie te benaderen om het gesprek af te handelen. Een extra voordeel is dat een mailtje of chatgesprek automatisch wordt bijgevoegd bij een contactmoment of een taak.

Voordelen voor de corporatie

- Minder telefoontjes, huurders benaderen de corporatie via andere kanalen.
- Alle contactkanalen beschikbaar, benaderbaar en bedienbaar vanuit één systeem.
- Niet meer knippen en plakken, maar een mail of chatgesprek gelijk toevoegen aan een ticket.
- De kennisbank gemakkelijk benaderbaar tijdens het gesprek.
- Makkelijk om foto's of bestanden op te vragen bij de huurder via chat of mail.

Voordelen voor de huurder

- 24/7 contact, ook als de corporatie gesloten is.
- Contact via populaire contactkanalen.
- Gemakkelijk een foto, spraakbericht of ander bestand delen.
- Niet meer "in de wacht" staan zoals aan de telefoon.
- Altijd je chatgeschiedenis kunnen teruglezen.

Digitale rondleiding ↴



Zaakgericht werken

Voor onboarden van huurders en dossiers

Zaakgericht werken binnen Embrace Customers

Automatiseer je processen met Embrace Customers. Embrace biedt in haar basisoplossing al de mogelijkheid om eenvoudige zaken in te richten. Op deze manier kunnen corporaties processen gestructureerd aanpakken en door de organisatie heen laten stromen.

Door extra mogelijkheden toe te voegen aan zaakgericht werken wordt het mogelijk om het onboarden van een huurder te automatiseren of dossiervorming binnen Embrace Customers toe te passen. Denk hierbij onder andere aan leefbaarheidsdossiers.

Voordelen van Onboarding

- Eén vaststaand proces, zowel voor de huurder als voor de medewerkers van de corporaties.
- De huurder weet direct de weg naar het klantportaal.
- Online ondertekenen van de huurovereenkomst en andere documenten.
- In het portaal kan de huurder de voortgang van het proces volgen via track-and-trace.
- Eerste verhuurnota kan betaald worden in het portaal.
- Gemakkelijk uit te breiden met bijvoorbeeld sleuteloverdracht, inspecties of aanvragen parkeerplaats.

Voordelen van Dossiers

- Gestructureerd proces, alle informatie ondergebracht in één dossier.
- Informatie is makkelijk overdraagbaar.
- Meerdere types relaties koppelen aan één dossier en tegelijk anschrijven.
- Exportfunctie voor juridisch gebruik.
- Door rechten en rollen bepalen welke medewerker de dossiers kunnen inzien.

Digitale rondleiding ↘



Embrace Groeiplan

Samen met Embrace werken aan betere digitale dienstverlening

Het groeiplan binnen Embrace Customers

Het Embrace Groeiplan is meer dan een doorontwikkelingstraject: het is een invulling van ons partnerschap. We willen niet alleen een leverancier zijn, maar een strategische partner die jullie helpt om digitale ambities waar te maken.

Samen werken aan

- Optimalisatie van de bestaande dienstverlening
- Innovatie en vernieuwing
- Strategische begeleiding
- Andere doelen van de corporaties

Het GroeiPlan is gebaseerd op 12-wekensprints, waarin we gericht werken aan concrete doelen. Elke sprint begint met een gezamenlijke evaluatie en prioritering en eindigt met meetbare resultaten. Deze aanpak is flexibel en sluit aan bij de veranderende behoeften van jullie organisatie.

Een belangrijk onderdeel van het GroeiPlan is de gezamenlijke roadmap, gemaakt met de Embrace consultant. Deze roadmap is geen statisch document, maar een dynamisch plan dat steeds wordt geactualiseerd. Samen stellen we doelen op en bepalen we wat prioriteit heeft. De roadmap geeft richting en zorgt ervoor dat jullie de juiste stappen zetten op weg naar verdere digitalisering en innovatie.

Voordelen groeiplan

- **Optimalisatie van de huidige processen:** Betere workflows en efficiëntere tools.
- **Innovatie en vernieuwing:** Het implementeren van nieuwe technologieën en mogelijkheden.
- **Betere samenwerking:** Door focus op partnerschap en zelfredzaamheid.
- **Hogere huurdertevredenheid:** Met selfservice-opties en gebruiksvriendelijke digitale oplossingen die aansluiten bij hun behoeften.

Met het Embrace Groeiplan willen wij graag gezamenlijk met de corporatie op zoek naar de optimale digitale dienstverlening. Er is veel mogelijk binnen de software van Embrace, samen blijven wij graag in beweging om de dienstverlening te blijven verbeteren.



AI

Hulp van AI, zo heeft de medewerker meer tijd voor de huurder

AI binnen Embrace Customers

Embrace zet vol in op de ontwikkeling van AI binnen haar software. In de toekomst zal AI op verschillende plekken terugkomen. AI wordt bijvoorbeeld ingezet als zoekfunctie op de website, als hulp bij het schrijven van kennisbank items, in de vorm van een bot in chatgesprekken en als hulp bij het vastleggen van tickets. Embrace ziet in AI de ideale collega voor het werk wat je liever niet zelf doet.

Waarvoor kan AI ingezet worden in Embrace Customers?

- **Het samenvatten van een tijdlijn op een huurderskaart**

Zie in één oogopslag wat er de afgelopen tijd heeft gespeeld rondom deze huurder. Een dynamische samenvatting met de laatste gebeurtenissen.

- **Als Chatbot**

Makkelijke vragen van een huurder, bijvoorbeeld via WhatsApp, kunnen via de chatbot beantwoord worden. Deze haalt zijn input uit de kennisbank. Hebben ze behoefte aan menselijk contact? Dan stuurt de chatbot de huurder door naar een menselijke collega.

- **Automatisch samenvatten voor een ticket**

Na het chatcontact met een huurder moet dit worden vastgelegd op de tijdlijn. Met AI-hulp wordt er automatisch een samenvatting van het gesprek gecreëerd voor in de taak of het contactmoment. Jij hoeft dit alleen maar even te checken!

- **Vertalen binnen chatgesprekken**

AI maakt het mogelijk om chatgesprekken tussen huurder en medewerker te vertalen naar de gewenste taal. Zo kan een buitenlandse huurder in zijn moedertaal chatten terwijl de medewerker een Nederlandse tekst leest en terug stuurt.

Digitale rondleiding ↩



We hopen dat je geïnspireerd geraakt bent door de mogelijkheden die onze Omnichannel modules te bieden hebben. En dat het de moeite waard is om nieuwe kanalen toe te voegen, kunnen veel van onze klanten bevestigen.

‘Je laat je huurders thuis voelen wanneer zij makkelijk contact met je kunnen opnemen als er iets aan de hand is. Door zo goed mogelijk bereikbaar te zijn verhoog je je klantvriendelijkheid.’

– DeltaWonen

‘We kunnen concreet aansturen op onderdelen in het proces met de feedback van onze klanten. Dit maakt dat wij het proces meer vanuit de visie van de klant zien en niet vanuit het bedrijf.’

– Woonkwartier

Wil je een module toevoegen, wil je meer informatie of heb je een andere vraag? Je accountmanager staat altijd voor je klaar en we begeleiden je in het gehele proces. Dus neem gerust contact op!



Thijs Hekman

06 250 08 158

thijs.hekman@embracecloud.nl



Dolon Knol

06 517 47 470

dolon.knol@embracecloud.nl



Ramon den Hartog

06 300 86 118

ramon.denhartog@embracecloud.nl



