

Customers Omnichannel Factsheet

Introductie

Zo implementeer je omnichannel in jouw organisatie

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 dé 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 onopmerkelijk 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**
- **E-mail**
- **WhatsApp**
- **Webchat (vanaf website/klantportaal)**
- **Facebook Messenger**
- **Inceptivize (om klanttevredenheid te meten)**

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. We nemen je graag mee in alle vernieuwingen, zodat je goed voorbereid het nieuwe Customers in de organisatie kunt laten landen.



E-mail

Zo verhoog je het gebruikersgemak van je medewerkers

Dit is E-mail van Embrace

Wanneer een corporatie de E-mail module integreert in Embrace Customers, is het niet meer nodig om naast Embrace Customers ook nog een andere mailbox open te houden.

Wij koppelen een mailbox met het protocol IMAP (Internet Message Acces Protocol) en lezen binnenkomende mails in. Antwoorden op deze mail worden dan ook weer via de IMAP koppeling naar deze mailbox verstuurd. Zo kunnen alle miltjes verwerkt worden binnen Embrace Customers.

Medewerkers hoeven geen apart scherm met hun mailbox meer open te hebben staan. Ze hoeven ook geen e-mails meer te knippen en plakken, en ze hoeven niet meer tussen de mailbox en de kennisbank te switchen.

Antwoorden, doorsturen en het aanmaken van taken (met het toevoegen van het miltje als optie); het kan nu allemaal met E-mail als integreerbaar kanaal in Embrace Customers.

Voor jouw KCC

- Geen aparte algemene mailbox meer open
- Niet meer knippen en plakken, maar een mail gelijk toevoegen aan een ticket
- Beantwoorden en doorsturen binnen Customers
- Gelijk de kennisbank beschikbaar voor snelle antwoorden
- Vanuit een ticket kan een mailconversatie outbound geïnitieerd worden

WhatsApp

Zo houd je klantcontact laagdrempelig met WhatsApp

Dit is WhatsApp van Embrace Snel, makkelijk en laagdrempelig contact: WhatsApp is niet meer weg te denken uit de wereld van instant messaging. Ook als organisatie kun je hier niet meer omheen, en dat hoeft ook niet. Door je WhatsApp te koppelen met Embrace Customers, verloopt al het contact via hetzelfde vertrouwde CRM. **Zo draagt je omnichannel dienstverlening bij aan het volledige klantbeeld.**

Wanneer je WhatsApp aanbiedt als contactkanaal, kunnen je huurders én niet-huurders altijd contact opnemen met je corporatie door simpelweg een appje te sturen. Het enige wat je hiervoor nodig hebt is een WhatsApp for Business-account en een abonnement bij serviceprovider CM.com, zodat Embrace en WhatsApp met elkaar kunnen communiceren.

Voor jouw (niet-)huurder

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

Voor jouw KCC

- Minder telefoontjes om af te handelen
- Makkelijker foto's of andere bestanden opvragen
- Kennisbank voor (standaard) antwoorden direct bij de hand
- Zelf controle over de beschikbaarheid op WhatsApp
- Standaardreactie bij afwezigheid



Webchat

Zo verhoog je de klantvriendelijkheid

Dit is Webchat van Embrace

Met Webchat van Embrace kunnen huurders en in het klantportaal **via chat contact met je corporatie opnemen**. Op de website en in het portaal verschijnt dan rechtsonder een chatoptie.

De webchat is online als je KCC-medewerkers zijn ingelogd in Embrace Customers. Bezoekers van het portaal en de website kunnen dan **makkelijk en snel contact opnemen**. Chats met huurders kun je koppelen aan de bijbehorende klantkaart, zodat je direct alle communicatie gekoppeld hebt aan de klantkaart.

Voor jouw (niet-)huurder

- Niet meer zoeken naar hoe je contact kunt opnemen
- Snel antwoord op veelgestelde vragen
- Makkelijk bestanden delen (bijv. bij reparatieverzoeken)
- Altijd de mogelijkheid om een medewerker te spreken

Voor jouw KCC

- Minder telefoontjes om af te handelen
- Bezoekers gaan eerst langs de kennisbank en komen daarna pas bij een medewerker
- Kennisbank en selfservice voor (standaard) antwoorden direct bij de hand
- Zelf controle over de beschikbaarheid op webchat
- De mogelijkheid om de chat offline te halen bij afwezigheid

Facebook

Zo houd je klantcontact laagdrempelig met Facebook

Dit is Facebook Messenger van Embrace

Met meer dan 10 miljoen gebruikers in Nederland, is Facebook na WhatsApp het grootste social medium in ons land. Het populaire online sociaal netwerk heeft een eigen instant messaging service: Facebook Messenger. Door je Facebook Messenger te koppelen aan Embrace Customers, **verloopt al het contact via hetzelfde vertrouwde CRM**. Zo draagt je omnichannel dienstverlening bij aan het volledige klantbeeld.

Wanneer je Facebook Messenger aanbiedt als contactkanaal, kunnen je huurders én niet-huurders **altijd contact** opnemen met jullie corporatie door simpelweg een berichtje via Facebook Messenger te sturen. Het enige wat je hiervoor nodig hebt is een Facebook-account en een abonnement bij serviceprovider CM.com, zodat Embrace en Facebook Messenger met elkaar kunnen communiceren.

Voor jouw (niet-)huurder

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

Voor jouw KCC

- Minder telefoontjes om af te handelen
- Makkelijker foto's of andere bestanden opvragen
- Kennisbank voor (standaard) antwoorden direct bij de hand
- Zelf controle over de beschikbaarheid op Facebook Messenger
- Standaardreactie bij afwezigheid



Inceptivize

Zo weet je altijd hoe de vlag erbij hangt

Dit is Inceptivize van Embrace

Met Inceptivize kun je op verschillende manieren de klanttevredenheid onder je huurders meten. Stuur bijvoorbeeld een korte enquête na elke nieuwe verhuur, een reparatie of huuropzegging. **Zo krijg je direct feedback op je klantcontact.**

Door de integratie van Inceptivize in Embrace, zie je niet alleen op klantniveau hoe je huurders de contactmomenten met je corporatie waarderen, maar kun je de uitkomst van de metingen ook meteen omzetten in acties zoals een terugbelverzoek. Op die manier kun je per klant je dienstverlening aanpassen, **zodat je huurders voelen dat ze ertoe doen.**

Voor jouw huurder

- Je gezien en gehoord voelen
- Je ervaringen over het contact, de werkzaamheden of gemaakte afspraken kunnen delen met de corporatie.
- Je feedback wordt snel in behandeling genomen
- Altijd terugkoppeling op je negatieve feedback
- Service die steeds meer op je behoeften is afgestemd

Voor jouw KCC

- Altijd up-to-date dankzij doorlopend meten
- Rechtstreeks inzicht door directe bevraging
- Handvatten om je processen te optimaliseren
- Beter beeld van positieve en negatieve reacties op je processen
- Automatisch taken aanmaken bij een negatieve beoordeling

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!

Je accountmanager staat voor je klaar



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