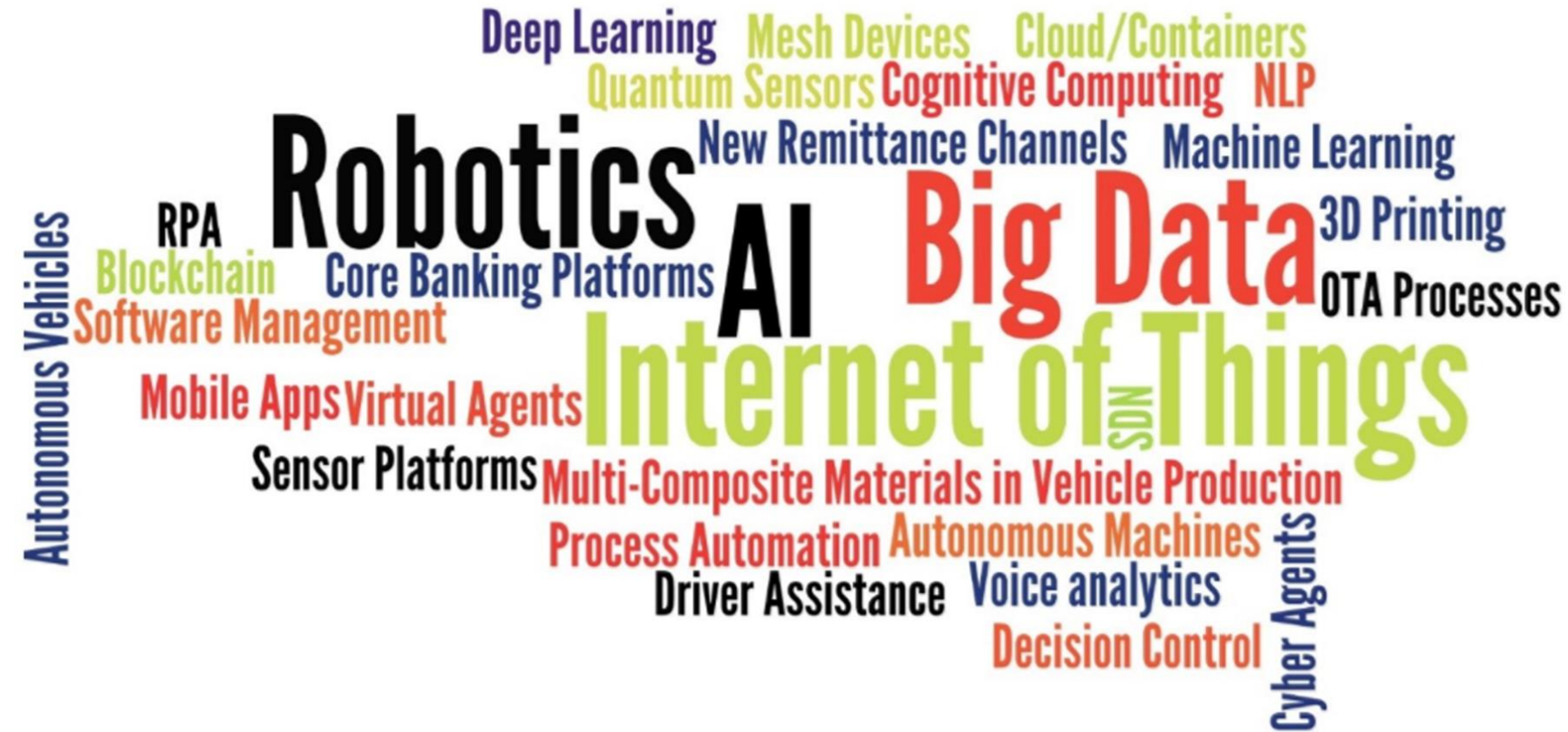


De spraakgestuurde digitale medewerker

Cecile Engelsma
Pieter de Kok



De Toekomst = Nu



Aedes onderzoek

DOOR CORPORATIES IN DE KOMENDE TWEE JAAR VERWACHTE VERANDERINGEN EN/OF ONTWIKKELINGEN



Digitaliseringsambitie Rochdale

“Het inzetten van technologie om klanten beter, sneller en goedkoper te ondersteunen dan voorheen...om waarde te creëren voor klanten op slimme manieren, met de klant op 1”



Digitaliseringsambitie Rochdale

4 thema's:

- ✓ Efficiënte processen: Processen en dienstverlening optimaliseren, digitaal waar dat kan.
- ✓ Datagedreven werkwijze: Data verzamelen en benutten in al onze kernprocessen en activiteiten.
- ✓ Slimme buurten: Inzet van technologie om de leefbaarheid van onze buurten te vergroten.
- ✓ Wendbare organisatie: Bevorderen van een wendbare organisatie door gebruik van informatie en technologie.



De praktijk

- Efficiënte Processen > Robotics binnen Financiën
 - Automatisering verwerking leveranciersfacturen
- Datagedreven werkwijze > Woonfraude signalering
 - Gerichtere aanpak
- Wendbare organisatie > moderne werkplek
 - Laptops, teams, chat, beeld



Huurdersportaal: digitaal contract

Contract tekenen

Digitaal ondertekenen huurcontract

In drie eenvoudige stappen betaalt en ondertekent u uw nieuwe huurovereenkomst.
Wilt u het contract vooraf alvast doornemen? Deze staat in uw [postoverzicht](#).

1

Betaal de 1e factuur

U krijgt de eerste verhuurnota in beeld en betaalt deze per iDEAL.

2

SMS-controle

U ontvangt een SMS bericht met daarin een code. U voert deze code in als digitale handtekening.

3

Ondertekenen huurcontract

U kunt het contract inzien en akkoord gaan met de huurvoorwaarden.
Ook kunt u toestemming geven voor automatische incasso van de maandelijkse huurbetaling.

[Start ondertekenen huurcontract](#)

Huurdersportaal: digitale post

ROCHDALE voor huurders aanbod in de wijk over ons

Mijn gegevens Huurcontracten Reparaties Geldzaken

Postoverzicht

Hier ziet u de post die u de afgelopen 15 maanden van ons heeft ontvangen. Bent u na 1 juni 2015 bij ons gaan huren? Dan vindt u hier ook een kopie van uw huurovereenkomst.

Alle onderwerpen	Alle adressen			
Omgeving	Bezaanjachtplein	AMSTERDAM	24-05-2019	📄
Omgeving	Bezaanjachtplein	AMSTERDAM	24-05-2019	📄
Financiën	Bezaanjachtplein	AMSTERDAM	09-04-2019	📄
Financiën	Bezaanjachtplein	AMSTERDAM	04-04-2019	📄
Techniek	Bezaanjachtplein	AMSTERDAM	23-01-2019	📄
Financiën	Bezaanjachtplein	AMSTERDAM	07-12-2018	📄
Financiën	Bezaanjachtplein	AMSTERDAM	07-12-2018	📄
Financiën	Bezaanjachtplein	AMSTERDAM	24-10-2018	📄

Digitale post

Meer informatie

Ik wil geen papieren post meer ontvangen

Ik wil mijn post weer op papier ontvangen

Vraag afrekening servicekosten?

Afrekening servicekosten

Webcare, WhatsApp en Webchat

Profielen

Rochdale

Alle M WA FB TW KCC

11 conversaties

User 19804
15:09
Erg vreemd inderdaad. Ik kijk graag met u mee wat ik voor u kan betekenen. Een moment geduld.

User 11991
8 minuten te laat
Goedemiddag, wij hebben bericht gekregen van de firma Patina dat de daklekkage verholpen moet worden.

User 11063
3 minuten te laat
okee dank u

User 19792
1 minuut en 18 seconden te laat
Ja als u dat wilt doen graag dankuwel

User 20035
Nog 46 seconden
Er is vanmiddag iemand langs geweest van Patina dakbedekking namens jullie voor de enorme

User 20032
Nog 4 minuten
Ik ben de buurman menee is 85 slecht ziend en slecht hoorend

User 20005

Ik bedoel dit 14:28

de huur is betaald door mijn moeder, moet ik mijn geboortedatum sturen of mijn moeders? 14:29

Bent u nog er? 14:32

Ah, duidelijk! Deze tag komt me bekend voor en kan inderdaad besteld worden. Als niet jij, maar enkel je moeder op het huurcontract staan dan kan ik jou hier alleen helaas niet bij helpen. Ik raad je dan aan om samen met je moeder te bellen. Wij stellen haar dan een aantal controlevragen en nadat zij toestemming heeft gegeven dat jij dit voor haar regelt kunnen we verder gaan met de sleutelbestelling. 14:33 JN

Ok thanks! 14:39

En hoe heet de sleutel in de foto? 14:39

Oh laat maar, wist ik al 14:41

Wij noemen het een 'c-lock', maar het wordt ook wel een 'tag' genoemd. 14:43 JN

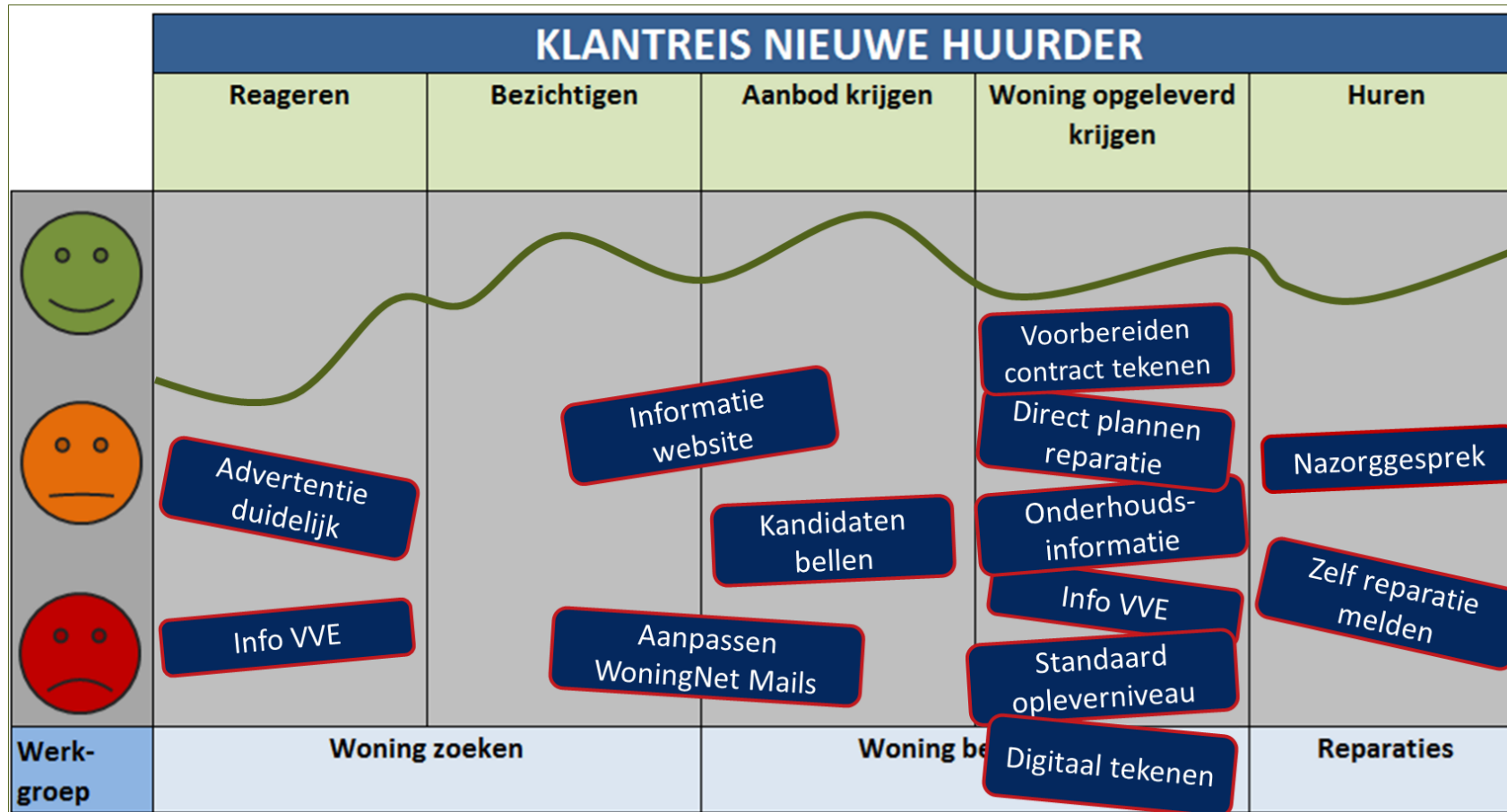
Kan ik je eventueel nog ergens bij helpen? 14:43

Kan ik het via de chat bestellen? Of alleen telefonisch? 14:49

Het kan alleen telefonisch, omdat we zeker moeten weten dat de huurder, je moeder in dit geval, akkoord gaat met het bestellen van de sleutel. 14:51 JN

Ohh ok top 15:27

Klantreis waar mogelijk digitaliseren



Huidige contactkanalen



Website & Mijn Rochdale

www.rochdale.nl

24/7 online informatie en direct
huurzaken regelen



Telefoon

020 - 215 0000

Maandag/vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur
Spoedreparaties ook buiten kantoor tijden



Webchat

Op elke pagina van onze website

Tijdens openingstijden binnen 5 minuten
contact met een medewerker



WhatsApp

06 - 4080 8009

Tijdens openingstijden binnen 30 minuten
een eerste reactie



Facebook

Woningstichting Rochdale
(incl. Messenger)

Tijdens openingstijden binnen 4 uur een
eerste reactie



Twitter

@Rochdale_NL

Tijdens openingstijden binnen 4 uur een
eerste reactie



Balie

Bezoek aan kantoor

Maandag t/m vrijdag
Met afspraak van 9.00 tot 17.00 uur
Zonder afspraak van 10.00 tot 14:00 uur

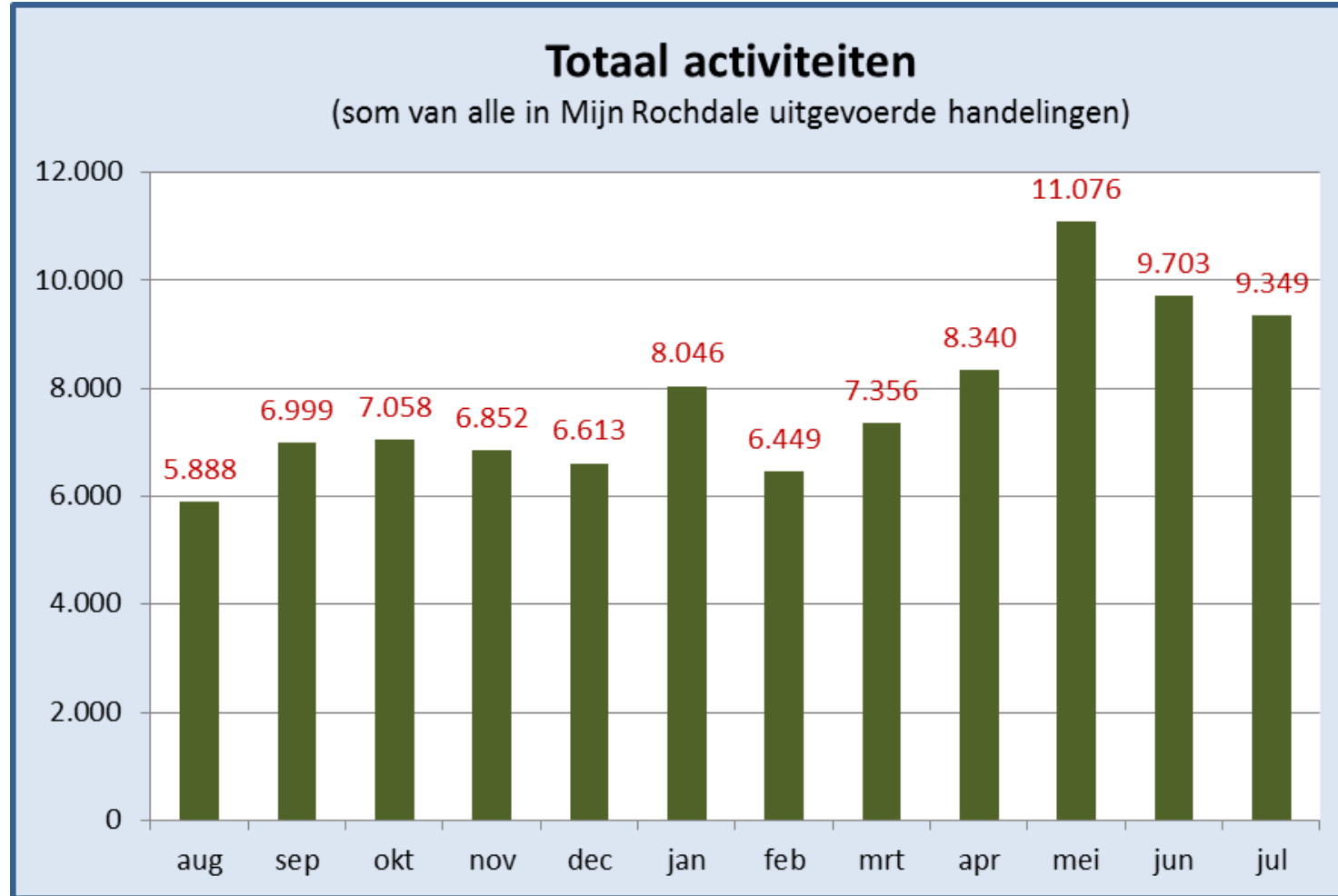


E-mail & post

Via info@rochdale.nl en contactformulier
website

Binnen 3 werkdagen een eerste antwoord

Gebruik huurdersportaal



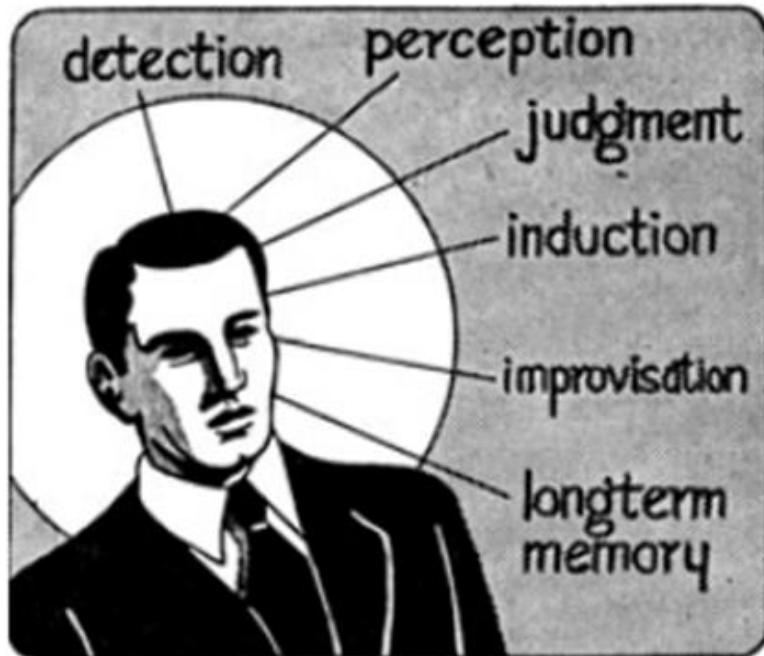
Verschuiving naar digitale kanalen

- 35% van het eerste lijns contact met bewoners geschiedt inmiddels online
- Klanttevredenheid op digitale kanalen is hoger
- Reductie in fte medewerkers klantcontact

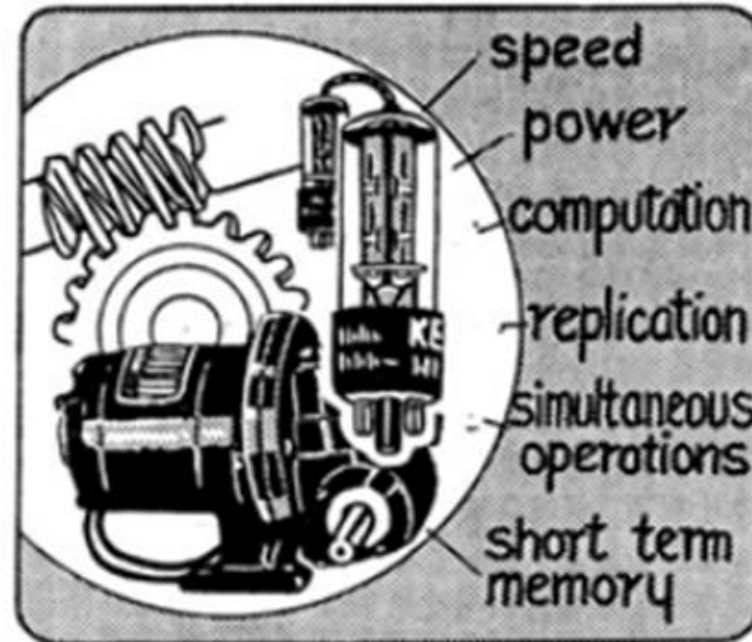


Technologie en mens complementair

men are better at



machines are better at



Samenwerkingsverband

Woonforte 

ROCHDALE

vereniging van
woningcorporaties



woonstad.
rotterdam

parte on

ROCHDALE

Wensen t.a.v. chatbot

- Herkenning
- Eigen taal
- Empathie
- Geautomatiseerd
- Spraak- en/of tekstgestuurd



Meerwaarde voor bewoners

- Laagdrempelig voor laaggeletterden, digibeten en anderstaligen
- Snel geholpen, 24/7, geen wachtrij
- Meer ruimte (zowel financieel als tijd) voor persoonlijke aandacht waar nodig en/ of uitvoering andere speerpunten (betaalbaarheid, duurzaamheid, beschikbaarheid)



Kiezen leverancier

inbenta

MIRABEAU *
A Cognizant Digital Business

Google

 **DATA** | **ANALYTICS**
an Ortec Finance company

 **TELECATS**
a Webhelp Company

qlouder

malengo.
online doordenkers

 **Ziq**[®]
WEBSOFTWARE

IP
SOFT

ROCHDALE

Uitgangspunten Proof of Concept

- Spraakgestuurd (Nederlands)
- Begrijpen 10 meest voorkomende reparaties
- Herkennen klant, rekening houden met object- en contractkenmerken
- Bieden juiste oplossing, gebruik makend van agenda en beeldmateriaal
- Natuurlijke dialoog, empathie



Aanpak Proof of Concept

- Projectgroep en stuurgroep
- Medewerker KCC als procesdeskundige
- Analyse van:
 - opnames telefoongesprekken
 - kennisbank (veelgestelde vragen)
 - beslisboom reparatieverzoeken
- Inrichten en conversatie opbouwen
- Testen, aanpassen, testen
- Doorlooptijd 12 weken



Het resultaat: Chatbot Wonne

digitale wonne

Hallo. Ik ben Wonne, een digitale assistent. Ik kan je helpen met een reparatieverzoek. Om te beginnen, mag ik je POSTCODE en HUISNUMMER? Spreek dit op de volgende manier in: 1, 2, 3, 4, a, b, nummer 5.

Mijn postcode is 1055 RW nummer 303

Hoi, waar kan ik je vandaag mee helpen?



Lessons learned

- Oplossing met veel potentie, goede basis voor verdere ontwikkeling
- Inhoudelijk correcte dialoog, gesprek voelt nog niet natuurlijk aan
- Veel tijd nodig voor inrichten en trainen bot
- Goede samenwerking, veel verschil in processen



Vervolg

- Businesscase gemaakt
- Met leverancier en ICT technische haalbaarheid onderzoeken
- Ontwikkelen van volwaardig en inzetbaar product
- Integreren in telefoniekanaal
- Onderzoeken andere kanalen en andere talen





