



Fox Contact:
maak(t) elk
gesprek
compleet

INNOVATIEF EN VOORUITSTREVENDE

De wereld om ons heen verandert snel en digitalisering is een belangrijke onderdeel van deze verandering. Efficiënt werken en klanttevredenheid zijn grote uitdagingen voor corporaties. Bovendien heeft de klant van vandaag hoge verwachtingen. Uw klanten willen steeds meer zelf uitvoeren en verwachten antwoorden op hun vragen op het moment dat hen dat uitkomt. Dit betekent dat u uw klanten verschillende mogelijkheden moet bieden om dit te kunnen doen

Aareon biedt u innovatieve oplossingen die voorzien in deze mogelijkheden. De visie van Aareon is hierin duidelijk: **Iedereen, Altijd, Overal.**

Iedereen: Activiteiten worden steeds meer belegd bij de personen of organisaties die een aandeel daarin hebben. Niet alleen uw medewerkers maar ook uw huurders en ketenpartners verrichten hun eigen deel van de werkzaamheden. Bewaking van en 'in control' blijven over de processen blijft daarin van groot belang.

Altijd: Zaken doen van negen tot vijf is al lang verleden tijd. Informatie verkrijgen, verstrekken, toevoegen en het kunnen wijzigen daarvan, moet op ieder moment mogelijk zijn.

Overal: De activiteiten moeten uitgevoerd kunnen worden ongeacht de locatie waar iemand zich bevindt. Thuis, bij de klant, op kantoor of waar dan ook onderweg.

Fox: de Front Office eXperience

Fox Contact is onderdeel van de Fox-suite. De volledige Fox-suite bestaat uit:

- Fox Klantportaal: het portaal waar klanten hun eigen zaken kunnen regelen
- Fox Contact: de toepassing voor de callcentermedewerker
- Fox Telefonie: de telefoonintegratie voor ondersteuning van Fox Contact
- Fox Info: de app voor alle relevante info onderweg
- Fox Inspectie: de app voor de inspecties van woningen

Fox kent een duidelijke roadmap en een actief releasebeleid.

Fox Contact is onze callcenterapplicatie die volledig aansluit op de moderne communicatiebehoeften van corporaties en haar huurders. Aareon biedt met Fox Contact een zeer intuïtieve KCC-oplossing die zich kenmerkt door eenvoud en efficiëntie.

Alle disciplines zijn ondergebracht in één systeem, de juiste persoonsgegevens worden geladen door de telefoonnummerherkenning en de medewerkers kunnen zeer efficiënt de benodigde zaken inzien, registreren en uitvoeren. Bovendien biedt Fox Contact multi-channelmogelijkheden. Dit betekent dat de klant kan kiezen via welk kanaal hij contact zoekt met de corporatie. Is uw klant niet in de gelegenheid om te bellen, dan kan hij een WhatsApp bericht naar de callcentermedewerker sturen of via een webchatverbinding via het klantportaal een vraag stellen. Kortom, met Fox Contact zijn de corporaties beter in staat om te communiceren met de klant en hen te voorzien van eenduidige informatie.

DE MOGELIJKHEDEN VAN FOX CONTACT

Contact

Het startscherm van Fox Contact biedt direct inzicht in de persoons- en contractinformatie en geeft een overzicht van de contactmomenten. In Fox Contact staat het contactmoment centraal en een gesprek met de klant wordt pas afgerond met de registratie van een contactmoment. Alle contactmomenten zijn, ongeacht waar en door wie ze zijn aangemaakt, inzichtelijk met de mogelijkheid om in te zoomen op de verschillende regels en uitgezette acties. Ook kunnen er activiteiten worden belegd bij de front- en backoffice.

Onderhoud

Met de geïntegreerde en intelligente beslisboom van Fox Contact is het zeer eenvoudig om een reparatieverzoek in te dienen en te beleggen in de backoffice. Daarnaast kan de callcentermedewerker ook direct de reparatieverzoeken van de woning en de algemene ruimtes inzien.

Contract

Van het geselecteerde contract worden de algemene gegevens, de woningwaardering, de contractstatus en eventueel geplande inspecties gepresenteerd. Daarnaast kan de medewerker het contract opzeggen, een nieuw adres invoeren en een inspectie plannen.

Financieel

De medewerker kan het financiële overzicht van de klant inzien, de huuropbouw en eventuele huurverhogingen of betalingsachterstanden bekijken. Daarnaast kan hij een beslisboom doorlopen om een betalingsregeling af te sluiten.

Woonruimteverdeling

Fox Contact biedt daarnaast een overzicht van advertenties van het woningaanbod waarvan de huurder voldoet aan de criteria. De huurder kan geïnformeerd worden over het aantal reacties en de positie waarop hij geëindigd is. Ook kan de medewerker namens de huurder een reactie op een woning doorvoeren of een aanbieding weigeren.

Leefbaarheid

In het overzicht worden de leefbaarheidsmeldingen weergegeven die gemeld zijn door de huurder. Reeds uitgezette activiteiten kunnen bekeken worden en nieuwe meldingen en eventueel bijbehorende activiteiten kunnen belegd worden bij de backoffice.

Dossiers

Op het hoofdscherm kunnen ook de dossiers worden bekeken door de medewerker. Daarnaast kan de medewerker een nieuw dossier of een dossierregel aanmaken.

COMPLETE INTEGRATIE

Front- en backoffice

Fox Contact is niet alleen een slimme oplossing voor uw frontoffice, maar biedt ook een optimale integratie tussen front- en backoffice. Dankzij de volledige integratie met Tobias AX zijn de zaken die gemuteerd worden door de frontofficemedewerkers direct beschikbaar voor de backoffice en andersom.

Fox Telefonie

Aareon en Unexus werken samen om corporaties een geïntegreerde telefonie-oplossing te kunnen bieden. In deze samenwerking levert Unexus de CTI-integratie voor Fox Contact. Dit zorgt voor de automatische herkenning van telefoonnummers en toont op basis hiervan de pop-up van het bijbehorende klantschermbild. Naast telefonisch contact zijn er nog diverse andere media waarmee contact gezocht kan worden met de corporatie, bijvoorbeeld WhatsApp en Webchat.

Kennisbank

Fox Contact kent een volledige integratie met de kennisbank die gevuld kan worden met nuttige artikelen die antwoord geven op de meest voorkomende vragen van klanten. De zoekfunctie in Fox Contact zorgt ervoor dat de medewerker snel de juiste informatie kan raadplegen en actuele informatie is met één klik op te vragen. Hierdoor zijn de medewerkers altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en kunnen ze de huurder op een uniforme wijze informeren.

DMS-koppeling

Fox Contact beschikt daarnaast niet alleen over een DMS-koppeling waardoor de medewerker met één klik alle documenten van de huurder tot zijn beschikking heeft, ook het zaakgericht werken in ShareWorx is volledig geïntegreerd. Nieuwe zaken openen en het bekijken van zaken met alle bijbehorende informatie, zoals correspondentie, e-mails en gegevens uit AX, wordt daarmee mogelijk. De perfecte bundeling van gestructureerde en ongestructureerde data.

Beslisbomen

Fox Contact maakt gebruik van intelligente beslisbomen. Deze zorgen ervoor dat de juiste beslissingen automatisch worden genomen op basis van de aanwezige gegevens in de database.

DE VOORDELEN VAN FOX

Alle disciplines waar een callcentermedewerker mee te maken heeft, worden ondersteund door Fox Contact. De volledige integratie met Tobias AX zorgt voor een optimale verbinding tussen front- en backoffice. Hieronder zetten we de voordelen van deze complete en intuïtieve callcenteroplossing nog eens op een rij:

- Optimale klantbeleving
- Multi-channeloplossing
- Efficiënt en eenvoudig: één systeem
- Integratie front- en backoffice
- Uniforme informatieverstrekking
- Hoge klanttevredenheid

Aareon

Cornelis Houtmanstraat 36
7825 VG EMMEN

Postbus 2036
7801 CA EMMEN

Tel.: +31 (0)88 242 0 242

info@aareon.nl
www.aareon.nl