



Fox Klantportaal: de optimale klantbeleving

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, Overall**.

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.

Overall: 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 Klantportaal 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.

Met Fox Klantportaal levert Aareon een platform waarmee u uw klanten beter inzicht geeft in hun eigen situatie en daarnaast de mogelijkheid om steeds meer zaken zelf, automatisch en volledig betrouwbaar te laten uitvoeren. Uw klanten kunnen zelf hun eigen zaken regelen terwijl u volledig in control blijft over de processen. Hierdoor bereikt u een hoge mate van klanttevredenheid en optimaliseert u uw bedrijfsprocessen.



Fox Klantportaal is een webplatform voor ondersteuning van al uw klantprocessen met gebruik van verschillende devices (smartphones, tablets en PC)

LEVENSZYCLUS VAN UW HUURDER

Klanten komen en gaan. En tijdens de hele levensloop van een klant wil deze zo eenvoudig mogelijk de zaken kunnen regelen met de verhuurder. Wat zelf geregeld kan worden hoeft niet te wachten. Met de functionaliteit van Fox Klantportaal is uw klant in staat om tijdens de hele levenscyclus als huurder al zijn zaken zelf te regelen.

1. NIEUW HUURCONTRACT

- upload inkomensverklaring en identiteitsbewijs
- betalen eerste verhuurnota
- accepteren huurcontract

2. RAADPLEEG EN WIJZIG PERSOONSgegevens

- personalia
- communicatiegegevens
- adresgegevens

3. RAADPLEEG EN WIJZIG HUURCONTRACT

- contractinformatie
- beëindigen medecontractant
- woningwaardering
- huuropbouw
- afsluiten serviceabonnement
- aanvragen woningaanpassing

7. BEÏNDIGING HUURCONTRACT

- controle opzegtermijn
- toekomstig adres
- plannen inspectie

6. REPARATIEVERZOEKEN

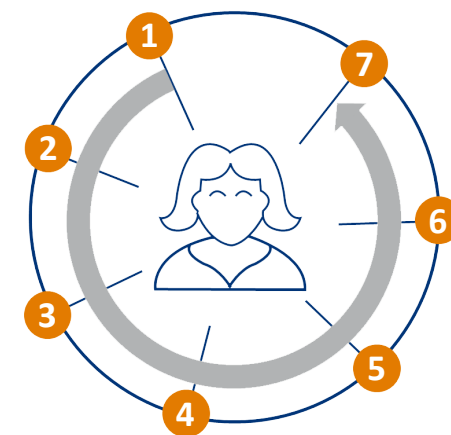
- raadplegen meldingen van woning en complex
- interactieve beslisboom
- direct plannen

5. CONTACTMOMENTEN

- alle vragen stellen
- historie
- opvolging

4. BETALINGEN

- rekeningoverzicht
- afsluiten betalingsregeling
- betaling via Ideal



ondersteuning levenscyclus huurder

In het overzicht op de vorige pagina ziet u dat uw huurder met standaard functies wordt ondersteund vanaf de totstandkoming van het nieuwe huurcontract tot en met de beëindiging daarvan. Maar ook als uw klant vragen heeft die niet standaard kunnen worden behandeld, kunnen deze toch via een optie bij contactmomenten worden ingediend. Daarmee kan elke vraag door de klant aan uw medewerkers worden voorgelegd. Het antwoord op de vraag loopt via hetzelfde kanaal. Daarmee is het mogelijk om Fox Klant als enige kanaal voor al uw klantcontacten in te zetten!

VEILIG EN VERTROUWD IN DE CLOUD!

Fox Klantportaal is een cloudoplossing, die voldoet aan de door W3C vastgestelde veiligheidsseisen. Daarmee staan wij garant voor het uitstekend functioneren van Fox Klantportaal, zonder extra beheerkosten voor uw organisatie. Software updates worden automatisch geïnstalleerd.

Fox Klantportaal kent een duidelijke en actieve roadmap en releasebeleid, gebaseerd op de best practices in 6 Europese landen.

DE VOORDELEN VAN FOX KLANTPORTAAL

Samenwerken met uw huurders en tegelijkertijd kosten besparen? Het kan met Fox Klantportaal! Hieronder zetten we de voordelen nog even op een rij:

- ondersteuning van de volledige levenscyclus van uw huurder
- lagere kosten door tijdwinst en minder fouten
- verhoogt reactiesnelheid en daarmee uw serviceverlening
- snelle, gecontroleerde en gestroomlijnde processen en procedures
- overal en altijd toegankelijk - plaats-, device- en tijdsafhankelijk
- hogere productiviteit en kwaliteit, meer efficiency
- 7x24 online dienstverlening
- bewezen technologie

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

