

Thomas: 'Innovatie staat bij OSRE in het teken van gebruiksgemak'

21-01-2020 12:39

Wat betekent innovatie voor jouw bedrijf? Met die vraag begon het gesprek dat VJ had met Jurjen Thomas, Founding Partner en CEO van OSRE. Het bedrijf, bekend van de interviews in de oranje VW Kever, ontwikkelt sinds 2012 softwareoplossingen die onder andere huurwoningen en nieuwe huurders zo snel en efficiënt mogelijk aan elkaar kunnen verbinden.

Thomas: "Innovatie is de levensader van OSRE. Alles binnen ons bedrijf draait daarom. Verbetering van onze producten betekent ook een betere ervaring voor de eindgebruikers van onze systemen. En wij gaan daar best ver in." Hij vertelt over het ontwikkeltraject van de module Wederverhuur, die eind januari gelanceerd wordt, waarbij de toekomstige gebruikers een cruciale rol hebben gespeeld.

OSRE over 2019 en 2020

OSRE blikt terug op een goed 2019. Door het partnership met Aareon kon het bedrijf extra talent aantrekken. Zo werd de development capaciteit dit jaar verviervoudigd.

Het nieuwe jaar begint met de lancering van de Wederverhuurmodule in januari.

Voor 2020 zet OSRE in op een groei van 50% en zal er verder worden gekeken naar internationale groeimogelijkheden, in samenwerking met Aareon.

Customer journey in het teken van gebruiksgemak

"Allereerst zijn wij begonnen met het interviewen van enkele gebruikers en onze opdrachtgevers. De resultaten hebben we verwerkt en onderverdeeld in drie persona's: de huurder, de belegger en de makelaar/vastgoedbeheerder."

"Alle persona's hadden hun eigen eisen waaraan een goed verhuursysteem moest voldoen en welke frustraties zij ervaarden in het verhuurproces," vertelt Thomas.

"Toen onze developers het prototype voor OSRE Wederverhuur gingen bouwen wisten we dus al dat deze 'frustratie triggers' geen onderdeel uit mochten maken van deze software. Vervolgens hebben we 20 proefpersonen op kantoor uitgenodigd en hen in een online testomgeving laten werken met de demosoftware."

"Tijdens deze proefsessie hebben wij een externe partij ingehuurd die de emoties van de gebruiker kon vastleggen en het klikgedrag monitorde. Met deze informatie konden we de software dus nóg gebruiksvriendelijker maken."

Belangrijke lessen

Uit deze customer journey zijn een aantal zaken voor OSRE heel duidelijk naar voren gekomen. Zo blijken de huurders het prettig te vinden om een (beknopte) voorinschrijving te doen, alvorens zich definitief in te schrijven. Hierdoor hoeft men in eerste instantie minder persoonlijke en privacygevoelige informatie in te vullen.

Frustraties wegnemen

De grootste frustratie van huurders zit op het punt waar zij allerlei documenten, zoals loonstroken en

jaaropgaves, moeten aanleveren voor een huurovereenkomst. Door de samenwerking met Ockto behoort dit vanaf april 2020 tot het verleden. Wanneer de aspirant-huurder beschikt over een DigiD biedt Ockto toegang tot een tiental webportals van overheidsinstanties zoals de Belastingdienst, UWV, Mijn Overheid en Mijn Pensioenoverzicht, waar de data direct via het OSRE-portaal kan worden opgevraagd.

In eerste instantie zal deze informatie nog wel door mensen moeten worden gecontroleerd, maar een volgende stap waarbij dit niet meer nodig is, is heel erg dichtbij.

Koppeling met Aareon

Thomas voegt toe: "Door de koppeling van OSRE Wederverhuur met de systemen REMS (Aareon CRE, voorheen Kalshoven Automation) en Tobias van Aareon NL ontstaat er een enorme efficiëntieslag bij het verhuren van woningen. Dit geldt ook voor de koppeling met de diverse woningaanbod websites. Het scheelt de ontvanger een hoop overtypen van data en het versnelt het verhuurproces aanzienlijk!"

Hoe ziet OSRE Wederverhuur er in de praktijk uit?

Thomas antwoordt: "Een woning die door een huurder wordt opgezegd komt direct in het OSRE-portaal terecht. Er kan dan al een kandidaat huurder 'klaar staan' of de woning gaat direct op funda of Pararius. Als er een match met een kandidaat-huurder kan worden gemaakt wordt automatisch het contract gegenereerd, digitaal ondertekend en vindt de eerste betaling plaats. Vervolgens worden de gegevens van de nieuwe huurder, het contract, de bijlages en de ge-update object-informatie weer netjes via een koppeling terug naar het REMS-systeem of ander ERP 'geschreven'."

Tot wel twee uur tijdwinst per mutatie

Voor de makelaar, property manager of verhuurder heeft dit niet anders dan voordelen. Het bespaart tijd om de informatie over de woning, huurder en het contract over te tikken in meerdere systemen. Hiermee is een tijdwinst van wel twee uur per mutatie te behalen. Daarnaast neemt het risico op het maken van fouten ook sterk af.

'The best in class'

OSRE kent nu een NPS onder haar gebruikers van 30. Dit ligt ver boven het landelijk ICT gemiddelde van 11. Van de kandidaat-huurders en -kopers geeft 60% een 8 of hoger op de schaal van 10, als we vragen hoe ze het proces ervaren. Kortom, gebruiksvriendelijkheid staat dus hoog in het vaandel bij OSRE.

Thomas: "Dat moet ook. Dat is waar OSRE het verschil kan maken. Wij zijn ons ervan bewust dat de oplossing die wij aanbieden vervangbaar is. Maar door te blijven focussen op innovatie en 'the best in class' te worden én te blijven, willen wij dat onze opdrachtgevers en hun huurders onze inzet en toewijding ook echt ervaren tijdens het gebruik."

De OSRE Kever

Om dit gesprek ook binnen het onderwerp innovatie af te sluiten is de laatste vraag aan Thomas of er plannen zijn om de oranje OSRE Kever binnenkort in te ruilen voor een elektrische variant? Thomas lacht: "Leuk dat je het vraagt. Er ligt een offerte om de duurzame en nog rijdende Kever (bouwjaar 1969!) om te laten bouwen tot elektrische auto. Maar kijkend naar het prijskaartje van €30.000 besteden wij dat geld liever aan onze teams, zodat wij onze producten optimaal kunnen blijven innoveren. Maar uiteraard kunnen sponsoren zich altijd melden!"

In het eerste kwartaal van dit jaar zullen onder andere Ralph Mamadeus (CEO Change=), Roel van de Bilt (directeur Rabobank Real Estate Finance) en Onno Hoes (voorzitter NVM) plaatsnemen [in de Kever met Thomas & Thomas](#) uitgebreid over innovatie praten. VJ blijft hen volgen!

VASTGOED JOURNAAL

Sandra Lissenberg