

Waarom ze bij Woonbron uitkijken naar hun nieuwste digitale collega

02-11-2020 09:52

De nieuwste collega bij Woonbron, die is altijd online en heeft geen drie bakken koffie nodig voor ze opstart. Staat 24/7 klaar voor de huurders, neemt alle tijd. Maar de 'dame' in kwestie, die moet nog wél een heleboel leren. Meet chatbot Anna... die het gat tussen persoonlijke en digitale dienstverlening verder moet dichten.

De bekendste chatbot? Ongetwijfeld Siri. Verder heb je ze in alle soorten en maten. De ene chatbot typt, de ander praat. De een heeft wat humor, de ander is stijfjes. Er zijn chatbots met een vrolijke naam - vaak een afgeleide van een merk of product - en ook genoeg 'bots' met vrouwennamen. Want, die blijken het goed te doen bij de klant. Zoveel verschillende types, het zijn nét mensen. Met allemaal een ander gezicht, een eigen stijl en voorzien van een heel klein vleugje persoonlijkheid.

Maar die chatbots, die hebben ook genoeg dingen gemeen. Altijd correct, kalm. En allemaal hebben ze hetzelfde doel: de digitale dienstverlening naar een hoger niveau tillen. Geen wonder dus dat steeds meer woningcorporaties zo'n chatbot 'adoptereren'.

De klant belt graag

Neem Woonbron. Met 45.000 woningen en 4.000 overige vastgoedeenheden in Rotterdam, Nissewaard, Delft en Dordrecht herbergt deze corporatie heel wat huurders, waaruit veel klantencontact voortvloeit. En ook al is digitale dienstverlening in de loop der jaren toegenomen én verbeterd, veel van die klanten, die blijken nog steeds graag te bellen. Naar schatting komen ongeveer 250.000 belletjes per jaar binnen. Waar die gesprekken over gaan? Een lek in de keuken, of een verstopte afvoer. Bijna de helft belt - kortom - om een simpel reparatieverzoek door te geven.

Dat betekent automatisch een hoge druk op al die medewerkers die dat klantencontact moeten onderhouden. Hoogste tijd dus om middelen te zoeken om het proces minder arbeidsintensief te maken, minder kostbaar ook, en het servicelevel hoog te houden. Of zelfs te verbeteren.

Klaar stomen

Enter chatbot Anna... Die gaat Woonbron daar straks bij helpen. Al hebben ze momenteel nog hun handjes vol aan haar. Want een chatbot in het leven roepen, dat klinkt vrij eenvoudig. Maar haar opvoeden tot volwaardig klantadviseur, dát kost meer tijd en energie. Zo weten communicatieadviseur Marc van der Velden en medewerker Service & Dienstverlening Elise Nassar van Woonbron inmiddels al te goed. In samenwerking met Kubion stomen zij de chatbot klaar om binnenkort de digitale wijde wereld in te sturen.

Anna stelt de huurder straks simpele vragen en de huurder kan gemakkelijk antwoord geven. Niet alleen via de website van Woonbron, maar via het kanaal dat de klant zelf kiest, bijvoorbeeld WhatsApp. Wordt het gesprek te ingewikkeld, dan gaat de chatbot over naar een live chat. "Dan gaat meteen de hele historie van de chatbot conversatie mee, zodat de klant niet nog eens zijn verhaal hoeft te doen. Iets wat bij telefonisch contact soms wél het geval is." De bedoeling is om straks zoveel mogelijk reparaties te regelen via Anna. De eerste mens van vlees en bloed die dan met de opdracht gemoeid is, zal de monteur zijn die het reparatieverzoek binnenkrijgt.

'Alles gaat sneller, alles digitaliseert'

Waarom ze bij Woonbron graag met haar willen werken, dat antwoord is tweeledig, vertelt Van der Velden. "De wereld verandert en we moeten simpelweg mee. Alles gaat sneller, alles digitaliseert, en de verwachtingen van onze huurders veranderen mee. Scoren we nu nog mooi op klanttevredenheid, dat holt snel achteruit als je op

digitaal gebied geen stappen zet. Anderzijds natuurlijk om efficiencyredenen. Hoe efficiënter we huurders kunnen helpen, hoe meer tijd er overblijft voor het beantwoorden van moeilijke vragen. Dat heeft uiteindelijk ook een positief effect op de klanttevredenheid.”

Anna wordt grootgebracht met informatie

Alle kennis die in de loop der jaren is verzameld en ingebouwd in de huidige systemen, met die informatie wordt Anna nu zoetjesaan grootgebracht. Ze is een ingebouwde module in de huidige software. Waarbij eerst het reparatiegedeelte aan de beurt is, en later pas naar de overige kanalen wordt gekeken. Betalingsregelingen bijvoorbeeld. De rol van Kubion is helder, volgens Nassar. Dat is feitelijk de hoofdaannemer, kijkt hoe de kennis binnen de huidige beslisbomen geïntegreerd kan worden in de chatbot, zorgt ervoor dat alle kennis gelinkt wordt aan alle interne systemen en fungeert meteen als projectleider.

Fysiek en technisch versus mentaal en inhoud

De fysieke groei - zeg maar de technische kant van Anna - dat zit wel goed, geven de twee aan. Het is de mentale groei - de inhoud dus - die het traject complexer maakt. De chatbot kan dingen leren, maar moet evengoed nog steeds (bij)gestuurd worden en gevoed met de juiste input. Nassar: “We zitten nog volop in de ontwikkeling, dat gaat gepaard met een aantal uitdagingen. Denk aan het beheer aan de achterkant, vragen van collega’s over het gebruik, de flows er goed in krijgen. Maar er staat al heel veel, daar zijn we trots op. Net als dat we ervan overtuigd zijn dat iedereen straks blij is met Anna. De medewerkers intern, en de huurders!”