

## WEBCARE EN CHAT

Het is nu mogelijk voor huurders en anderen om te chatten met de frontoffice van de woningcorporatie via WhatsApp of via de Umbraco website en/of Klantportaal. Maar ook Facebook Messenger en andere social media kunnen ontsloten worden met onze partner Obi4wan.



### De volgende stap in onze omnichannel communicatieoplossing

Via de website en/of het klantportaal kunnen bezoekers, huurders of woningzoekenden nu chatten met een frontofficemedewerker van de woningcorporatie. Ook is het mogelijk WhatsApp of Facebook Messenger te gebruiken. Alle chats komen binnen op één portaal en kunnen beantwoord worden door uw webcareteam.

U koppelt zelf eenvoudig Facebook en andere sociale kanalen. Obi4wan regelt aansluiting met WhatsApp. Wij integreren een LiveChat op uw website en/of klantportaal indien u onze Umbraco oplossing gebruikt, of leveren u de code voor uw bestaande website.

### Integratie

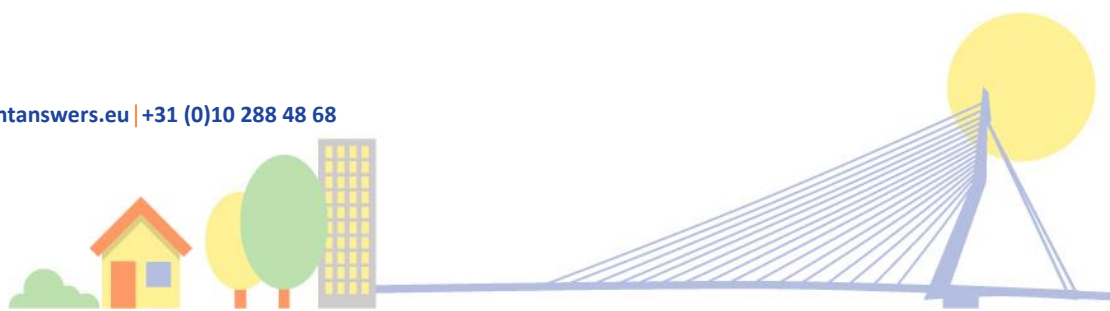
Conversaties worden binnen Obi4wan opgeslagen (en eventueel automatisch opgeschoond). Ook zorgen wij voor een knop in Obi4wan waarmee u eenvoudig conversaties kan bewaren als contactmoment in uw back-end. Chats worden verzonden naar de 'inbox' van KlantVenster Online DMS of (Medewerkers)portaal. Indien de chat is gevoerd vanuit het Huurdersportaal of een, in uw systeem bekend mobiel telefoonnummer via WhatsApp, koppelen we direct aan de juiste relatie. Ook kunnen contactmomenten zo weer worden ingezien door een huurder door in te loggen op het Huurdersportaal.

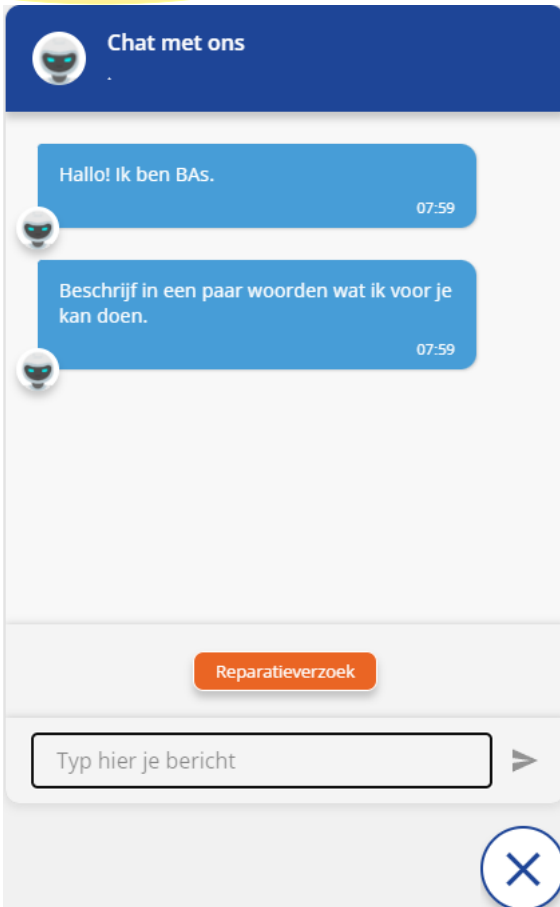
### Standaardfunctionaliteiten:

- Direct chatten met de frontofficemedewerker
- Chatoptie op de website of portaal
- WhatsApp en Messenger mogelijkheid
- Overzichtelijk portaal van onze partner Obi4wan waar de chats binnenkomen en beantwoord kunnen worden
- Contactmoment aanmaken met één druk op de knop i.c.m. KlantVenster Online DMS of (Medewerkers)portaal
- Contactmomenten kunnen worden ingezien op het Huurdersportaal
- Voorbereid op connectie met onze chatbots

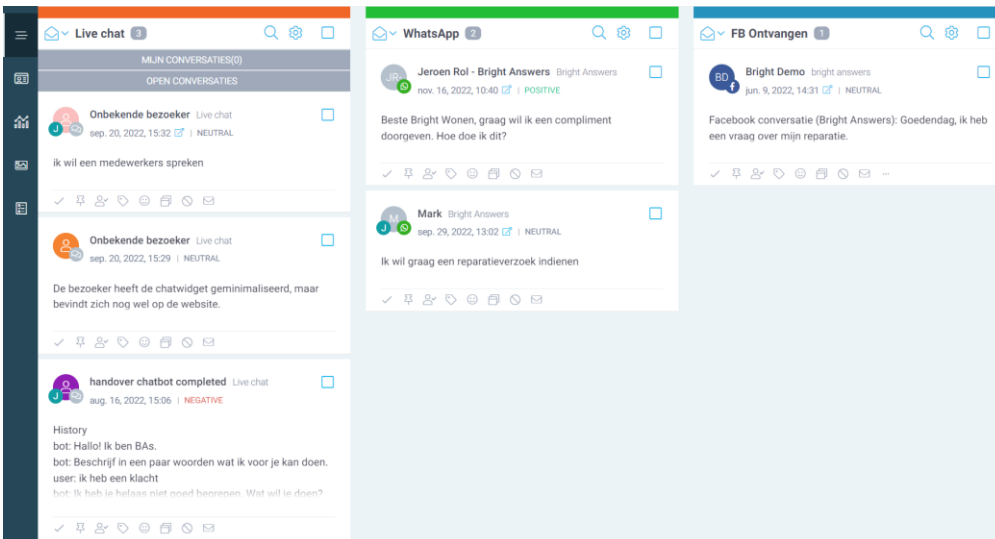
### Benodigheden

Er wordt bij partner Obi4wan direct een overeenkomst afgesloten voor Engage en eventueel aanvullende modules (bijvoorbeeld WhatsApp). Voor Itris klanten zijn mogelijk (inrichtings)kosten voor de integratie met ViewPoint van toepassing. Voor koppeling met KlantVenster Online DMS of (Medewerkers)portaal dient u deze module af te nemen. Om contactmomentenhistorie voor huurders beschikbaar te maken dient u over het Huurdersportaal te beschikken.





Figuur 1 Chat widget op portaal of website



Figuur 2 Obi4wan portaal met overzicht van inkomende chats

