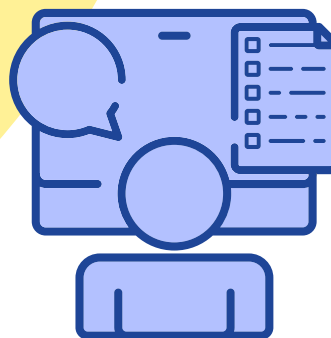


MEDEWERKERSPORTAAL

Het Medewerkersportaal ondersteunt medewerkers van woningcorporaties bij hun werkprocessen. Het Medewerkersportaal geeft de medewerker de kracht van zaak- en procesgericht werken en de juiste informatie van de desbetreffende huurder, eenheid of complex.



Digitaal werken met het Medewerkersportaal

Het Medewerkersportaal werkt met real-time data uit het ERP zoals relaties, verhuurbare eenheden (VHE) & overeenkomsten zodat de medewerker altijd over de meest recente informatie beschikt.

Het MWP biedt een eenvoudige zoekmogelijkheid waardoor een relatie, VHE of overeenkomst snel te vinden is. Daarbij is gelijk zichtbaar of de gevonden relatie bijvoorbeeld een huurder is, maar ook in geval van eenheden is direct zichtbaar of het bijvoorbeeld een woning of garage betreft. Het systeem heeft allerlei slimme functies om medewerkers snel te laten werken, zoals het vastzetten (snell koppeling) van een zaak (dossier) of relatie op je persoonlijke startpagina.

Via een gepersonaliseerd dashboard heeft de medewerker direct inzicht in zijn/haar eigen taken en die van de afdeling.

Met het Medewerkersportaal is het mogelijk om alle in- en uitgaande contactmomenten te registreren zoals een baliebezoek, een telefoongesprek, een email of een contact dat via de website is ingediend. Reparatieverzoeken kunnen eenvoudig en snel ingediend worden met behulp van een beslisboom en direct inplannen o.b.v. beschikbaarheid van de vakman of aannemer.

Zaakgericht werken

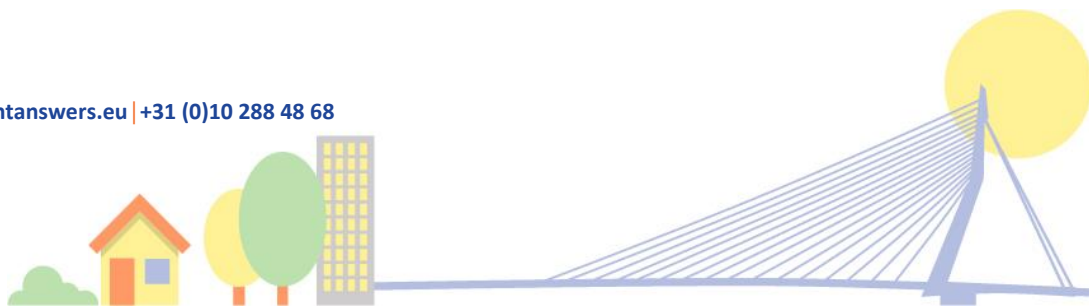
Met zaak- en procesgericht werken wordt een zaak gestart ter ondersteuning van de afhandeling van een werkproces. Zo digitaliseert u alle werkprocessen van een terugbelverzoek tot aan klachtenprocessen conform een vooraf gedefinieerd format. Uniek is dat wij de 10 meest voorkomende werkprocessen in best practice uitvoering meeleveren. Zo kunt u direct beginnen met digitalisering.

Een zaak bestaat uit documenten, taken en contactmomenten. Middels workflows kunnen bepaalde handelingen geautomatiseerd worden. Iedere zaak krijgt een uniek nummer waaraan altijd gerefereerd kan worden. Na afronding van een zaak wordt het gearchiveerd, is het naderhand nog te benaderen en is het mogelijk deze te exporteren.

Documenten creëren en opslaan

Het systeem biedt de mogelijkheid om met behulp van documentcreatie snel en eenvoudig een brief te genereren middels een sjabloon inclusief relatie- en/of eenheid data. Dit kan een onderdeel zijn van het Zaak- en procesgericht werken.

Het Medewerkersportaal kent de mogelijkheid tot het opslaan van documenten (zowel door de medewerker gecreëerde documenten als inkomende poststukken) bij hoofdhuurders, zaken





en eenheden. Deze worden met kenmerken als onderwerp en sub-onderwerp opgeslagen op uw SharePoint Online omgeving en zijn eenvoudig via het portaal weer terug te vinden voor alle medewerkers. Wilt u een volledig AVG-proof archief, kies dan voor KlantVenster Online DMS.

Standaardfunctionaliteiten

- Real-time data vanuit ERP zoals relatie en VHE
- Supersnel zoeken van relaties, eenheden, complexen en overeenkomsten vanuit het ERP
- Gepersonaliseerd en overzichtelijk dashboard
- Vastzetten (snelkoppeling) van veel bezochte pagina's, zoals een relatie, zaak of kennisitem
- Zaak- en taakgericht werken: 10 best practice processen voor ingericht
- Intake reparatieverzoeken inclusief plannen in samenwerking met Corporatiecloud

Verbeterde dienstverlening & efficiency

Het Medewerkersportaal is een gestandaardiseerde web-oplossing en zal alleen wijzigingen en updates bevatten voor alle gebruikers. Als een update naar productie wordt uitgerold komt deze versie voor alle productieklienten beschikbaar. Zo profiteert u van constante doorontwikkeling. Natuurlijk kunt u wijzigingen van tevoren inzien. Alle woningcorporaties werken dus in principe altijd met de laatste standaardversie.

Benodigheden

Indien u gebruik wilt maken van documentcreatie zijn Smartdocument licenties voor alle gebruikers vereist. Daarnaast is voor documentopslag een SharePoint Online omgeving benodigd met één serviceaccount. Wij kunnen onze basisstructuur hierop plaatsen en u regelt het verdere technische beheer en inrichting van die omgeving. Ons Medewerkersportaal is ontwikkeld voor gebruik in een moderne webbrowser. Wij ondersteunen Google Chrome of Edge (Chromium) op Windows 10 op tablet of grotere devices.

De module ondersteunt real-time koppeling met het ERP: NCCW XBIS. Reparatieverzoeken werkt alleen samen met een juist ingerichte Corporatiecloud RVZ of Dagelijks Onderhoud.

Best practice

Meegeleverde processen:

- Terugbelverzoek
- Klacht
- Overlast melding
- Overige vragen
- Naamswijziging
- Medehuuderschap
- ZAV-melding
- Geriefsverbetering
- Verhuurdersverklaring aanvragen
- Bezwaar huurverhoging

Extra dienstverlening

Om optimaal gebruik te maken van onze oplossing biedt Bright Answers de volgende dienstverlening:

- Zaak- en taakgericht werken: inrichting op maat en eigen processen toevoegen
- Documentcreatie inrichting en sjablonen ontwikkelen
- Gebruiks- en beheertraining van het platform (Umbraco CMS)

Extra Modules

Ter ondersteuning van volledige digitale dienstverlening biedt Bright Answers de volgende aanvullende modules vanuit één beheersysteem:

- Website
- Huurderportaal
- Kennisbank
- Verhuurmutatieproces (opzegging/ nieuwe verhuring) met inspectieapp
- Document Management Systeem (DMS)

