

Mitros koppelt informatiesystemen met Datarotonde



Els Meeuwisse

De grote Utrechtse woningcorporatie Mitros is aangesloten op de Datarotonde van Info Support Real Estate Services. Hiermee kan de organisatie makkelijk informatie uitwisselen tussen huurders en medewerkers door een soepele koppeling van informatiesystemen.

In april 2017 is de nieuwe website met het klantportaal van Mitros live gegaan. Ter ondersteuning van het klantcontact en de Mijn-omgeving voor huurders gebruikt de woningcorporatie het klantvolgsysteem Umbrella. “Toen dit systeem eenmaal goed werkte, besloten we dat we nieuwe mogelijkheden wilden ontwikkelen door processen slim te koppelen,” vertelt Els Meeuwisse, projectmanager digitale dienstverlening bij Mitros.

Huuropzegging

“Op de nieuwe website hadden we al wel de mogelijkheid voor het indienen van een reparatieverzoek. Een huurder kon daarin een storing doorgeven en direct een dag en tijd voor een afspraak inplannen. Dit werkte naar tevredenheid, waardoor we bedachten dat we dit ook wel voor andere processen zouden kunnen toepassen.

Ook wanneer een klant zijn huur opzegt, worden verzoeken verwerkt in ons ERP-systeem Dynamics Empire. Verder gebruiken we dezelfde planningsmodule als bij een

reparatieverzoek en is een koppeling met Umbrella nodig.”

Specifieke processen

Bij huuropzegging spelen wel een aantal specifieke processen. “Er moet een werkstroom worden opgestart voor een medewerker die handelingen moet verrichten. Dat zit weer in een ander pakket, het documentbeheersysteem E-content. Daarnaast komt een vastgoedbeheerder na opzegging naar de woning voor voorinspectie. Deze medewerker heeft een inspectie-app waarin alle gegevens van de woning staan. Die informatie moet naar de huurder en naar een collega om een werkinschatting te kunnen maken om de woning gereed te maken voor de volgende huurder. Ook moet er een koppeling worden gemaakt tussen het planningspakket en de Outlook-agenda van deze medewerker. Kortom, een melding van een woningopzegging moet op hetzelfde moment naar verschillende bronnen gaan.”

Meer toepassingen

Om de koppeling tussen Umbrella en de andere systemen te kunnen maken, heeft Mitros gekozen voor de Datarotonde van Info Support Real Estate Services. Deze oplossing maakt op de juiste manier de koppeling mogelijk tussen verschillende afdelingen, ketenpartners en de diverse informatiesystemen.

Een medewerker van Info Support heeft vanaf het begin deel uitgemaakt van het projectteam en bij iedere stap meegedacht. De oplossing wordt nu getest en daarna gefaseerd ingevoerd. In de toekomst zijn er volgens Meeuwisse nog veel meer toepassingen via de Datarotonde mogelijk. “Denk aan betalingsregelingen. Of koppelingen met een van onze contractpartners, zodat een huurder ook heel gemakkelijk een afspraak met een cv-installateur kan maken. Daar zijn natuurlijk weer andere koppelingen voor nodig, maar met de Datarotonde zijn die te realiseren.”

Vanzelfsprekende service

Een groot voordeel van de Datarotonde is volgens Meeuwisse dat het een stabiele oplossing is. “Je hebt veel minder één-op-één-koppelingen nodig. De gegevens zijn beter geïntegreerd en we besparen flink op het onderhoud. Ook is het bijzonder prettig dat je ‘onder water’ de intelligentie kunt regelen waar je de huurder niet mee hoeft te vermoeien. Zodra de huurder het proces start, herkennen we direct of hij is wie hij zegt dat hij is, of hij mag opzeggen en of er in zijn dossier nog iets staat wat we moeten nakijken. Als alles goed gaat, kan de huurder het proces naadloos doorlopen. Dat is service die klanten inmiddels vanzelfsprekend vinden.”



Rotonde langs verschillende systemen

Als de huuropzegging online wordt ingediend, komen via de Datarotonde gegevens in de volgende systemen aan: Connect-It, E-Content (van Dinter), Empire, PlanetPress, Wimapp. Zo verloopt het proces in de juiste volgorde: planningverzoek, een werkstroom huuropzegging, de opzegging zelf, de bevestiging van opzegging per brief en de start van de inspectie.

Tekst: Martijn Vet

