



De droom van WoCo innovations wordt werkelijkheid

Dankzij een partnership met Blueriq

blueriq

De uitdaging van WoCo innovations

Een samenwerking waar beide partijen profijt van hebben en die de (commerciële) levensvatbaarheid van een partnership aantoonst. Zo typeren WoCo Innovations uit Breda en Blueriq de ontwikkeling van Antwoord op maat. Dat is een klantgerichte software-oplossing voor woningcorporaties, gebaseerd op de software van Blueriq. WoCo Innovations over Blueriq: 'Jullie platform helpt ons om onze visie, onze droom te realiseren.' Blueriq over WoCo Innovations: 'Jullie input helpt onze vooruit te lopen op de dynamiek in de markt.'

WoCo Innovations levert software die woningcorporaties in staat stelt hun dienstverlening klantgericht(er) te maken. Oprichters Marco van Grootel en Rolf Klaar leerden elkaar kennen bij de ontwikkeling van een softwareproduct voor een grote woningcorporatie in de Randstad.

Zo'n zes jaar geleden besloten ze het product zelfstandig verder te ontwikkelen. Daarvoor richtten ze WoCo Innovations op, hun oplossing werd Antwoord op maat. 'Wat Marco en mij bindt', legt Rolf uit, 'is onze visie: de klant centraal. Een huurder is niet geïnteresseerd in het algemene verhaal van een woningcorporatie. Die wil alleen maar weten: wat betekent dat voor mijn situatie? De informatie en kennis in een organisatie moet je dus specifiek maken voor dié klant in dié situatie en tegen de achtergrond van dié context. Dat vraagt een kanteling van alle basis-IT-systemen.'

Want die systemen, vult Marco aan, zijn geënt op de logica van de

organisatie zelf, met afdelingen Incasso, Beheer en Onderhoud en Financiën bijvoorbeeld. En op bedrijfsmatige uitgangspunten, die leiden tot backoffices met de meest deskundige medewerkers en frontoffices met generalisten. Op klantvragen zijn ze niet gebaseerd, Antwoord op maat is dat wel.

Marco: 'Wij begrijpen de pijn van woningcorporaties heel goed. Vanuit de samenleving en de politiek staan ze onder druk om de dienstverlening aan hun klanten, vaak – kwetsbare – huurders, te verbeteren. De kennis uit de backoffice moet naar de voorkant worden gebracht. 80 procent van de vragen aan de telefoon afhandelen, en in elke vergelijkbare situatie hetzelfde antwoord geven: dát was de uitdaging.'

Regie bij WoCo Innovations

Die uitdaging leidde tot (hernieuwd) contact met Blueriq. Rolf, voormalig medewerker van Blueriq: 'Wat wij zochten was een partij die een platform in huis heeft om de kennis en de business rules van een organisatie vast te leggen, deze te combineren met de informatie van een klant over een specifieke situatie, om zo vervolgens automatisch een beslissing te genereren. Als je daarin slaagt, kan ook een medewerker die geen deskundige is, de business rules toepassen. Eigenlijk zochten we dus de propositie van Blueriq.'

“ **We zochten een platform dat om kon gaan met business rules en klant specifieke situaties. Eigenlijk zochten we dus de propositie van Blueriq.**”

Rolf Klaar

OPRICHTER WOCO INNOVATIONS

Dat is precies waar Blueriq goed en uniek in is, beaamt senior customer success manager bij Blueriq, Roel van de Steeg. 'Ons platform biedt de klant de mogelijkheid om zijn business rules vast te leggen en het systeem de afleiding tot een beslissing te laten doen. In onze software



zitten al heel veel bouwstenen, zoals bijvoorbeeld een beslisboom. Alle logica die je daarvoor nodig hebt, zit in het pakket. Het enige wat de klant moet doen, is er zijn business-logica aan toevoegen.'

Het contact leidde tot een overeenkomst met een andere vorm van samenwerking dan Blueriq tot dan toe gewend was: een partnership. Waar Blueriq tot dan toe oplossingen voor klanten ontwikkelde en expertservices bood, stelde het nu de partner in staat om de oplossing zélf te bouwen met het Blueriq-platform. De regie lag nu bij WoCo Innovations. Reden voor deze aanpak, legt Roel uit, is dat Blueriq wilde groeien in andere markten. 'Destijds waren we vooral actief in de finance-markt, maar ons product is ook heel geschikt voor andere markten. Die wilden we gaan bedienen, onder andere door een samenwerking met WoCo Innovations.'

Antwoord op Maat

Antwoord op maat is een kennissysteem voor woningcorporaties, met alle informatie die nodig is om het klantcontact te ondersteunen. In het kennissysteem zijn variabelen vastgelegd die worden afgeleid uit beleidsregels en procesafspraken van de betreffende woningcorporatie.

Antwoord op maat is gebouwd met de software van Blueriq. Deze software werkt op basis van business rules: beleidsregels en procesafspraken worden 'getoetst' in een dialoog op het scherm, en naast de gegevens uit het klantprofiel gelegd. Ook de registratie van werkbonden en betalingsregelingen worden vanuit de oplossing in de achterliggende systemen verwerkt. Antwoord op Maat kan worden geïntegreerd met elk softwaresysteem dat binnen woningcorporaties wordt gebruikt.



50.000

Wooneenheden
(via aangesloten
woningcorporaties)



€ 250.000

Omzet



10

Aantal medewerkers
(deels flexibel)

Een organisch proces

Het ontwikkel- en samenwerkingsproces verliep 'heel natuurlijk, organisch', vinden beide partijen. Rolf: 'We waren het vrij snel eens over een businessmodel dat ons allebei in staat stelde geld te verdienen. Maar afspraken over deadlines bijvoorbeeld hebben we niet gemaakt.'

Marco vult aan: 'We hadden een los softwarepakket kunnen kopen, maar Blueriq is niet alleen een product. Het is ook een bedrijf, met consultants in dienst die kennis en ervaring hebben met het bouwen van oplossingen. Blueriq heeft tijd en mensen in ons geïnvesteerd. We werden begeleid door ervaren consultants die weten hoe je met die blokkendoos van het Blueriq-platform de juiste dingen in elkaar kunt zetten.'

Tijdens de ontwikkeling is soms het tussenresultaat 'in de prullenbak gegooid'. Marco: 'We hadden in het begin een paar aannames gedaan die niet bleken te kloppen. We hadden het onszelf veel moeilijker gemaakt dan nodig was. Eigenlijk maakten we de fout door zelf vanuit een backoffice-gedachte te redeneren, in plaats van vanuit de klant.' Rolf: 'Dat heeft ons wel scherper gemaakt en veel inzichten gegeven. Omdat we een goede basisstructuur hadden gekozen, konden we die snel en efficiënt doorvoeren.'



Gelijktijdige productontwikkeling aan de ene en marktontwikkeling aan de andere kant leidden in 2017 tot een launch aan klanzijde: een woningcorporatie in het oosten des lands, ontstaan uit een fusie van een aantal kleine corporaties. Rolf: 'Die zocht precies wat wij hadden neergezet.'

Banden weer aangetrokken

Bij de verfijning van de software-oplossing en de verkenning van de markt was Blueriq niet of nauwelijks betrokken. Dat deed WoCo Innovations. Toen WoCo Innovations er twee jaar geleden een klant bij kreeg, werden de banden weer aangetrokken.

“ **Blueriq heeft meegedacht over de vraag hoe je een goede knip kunt leggen tussen wat standaard is en wat specifiek is voor de ene of de andere corporatie. ”**

Marco van Grootel

OPRICHTER WOCO INNOVATIONS

Marco: 'Een product maken voor één klant is relatief eenvoudig. Lastiger wordt het bij een tweede. Dan moet je product niet alleen die tweede klant bedienen, maar ook je eerste goed blijven ondersteunen. Blueriq heeft toen meegedacht over de vraag hoe je een goede knip kunt leggen tussen wat standaard is en wat specifiek voor de ene of de andere corporatie.'

Inmiddels, constateert Rolf tevreden, heeft Antwoord op maat een zodanige 'volwassenheid' bereikt dat het volgende klanten ook aan kan. 'Om het maar plat te zeggen: daar hebben we de experts van Blueriq niet meer voor nodig.'



Nieuwe mogelijkheden

Dat neemt niet weg dat de samenwerking blijft voortbestaan. Op gezette tijden, legt Rolf uit, moet worden getoetst of het platform van Blueriq, dat zich continu ontwikkelt, voor WoCo Innovations goed blijft draaien. Maar nog belangrijker, benadrukt hij, is het om te kijken wat die ontwikkeling hun bedrijf aan kansen biedt.

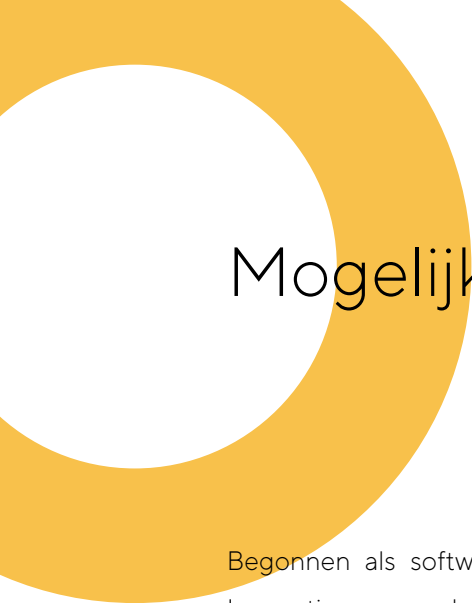
Rolf noemt als voorbeeld de inzet van spraak. 'Wij hebben business rules gebruikt om een intelligente dialoog via een computerscherm of tablet te ontwikkelen. Toen Google en Apple met spraaktechnologie kwamen, wilden wij die ook voor Antwoord op maat mogelijk maken.' Dat kon met de Blueriq-technologie, en snel ook. Marco: 'In januari was spraak van Google in het Nederlands beschikbaar, in april hadden wij het al geadopteerd in Antwoord op maat.'

Roel legt uit dat Blueriq net in die tijd bezig was om een woonreis, gebaseerd op spraak, te ontwikkelen voor de financiële markt. 'Je ziet onderweg een huis te koop staan en wilt weten of je dat kunt betalen. Die vraag stel je mondeling aan

een app en je krijgt via de Blueriq-logica antwoord. Diezelfde technologie was ook goed toepasbaar voor woningcorporaties.'

Meedenken over ontwikkeling van het Blueriq-platform doet WoCo Innovations ook als actieve deelnemer aan de webinars, waarin Blueriq feedback en ideeën van klanten ophaalt. Roel benadrukt dat Blueriq een generiek platform is. 'We bouwen geen specifieke features voor één klant. Dus willen wij weten welke generieke behoeften de markt heeft, en welke prioriteiten we daarin moeten stellen. Bij het maken van die keuzes helpt de inbreng van WoCo Innovations ons weer.'

Voorbeeld van zo'n generieke behoefte is: meer mogelijkheden voor de presentatie van informatie. Rolf: 'Nu mensen steeds vaker via social media hun vraag beantwoord willen zien en minder naar een klantenservice bellen, moet je ook iets kunnen doen met de look and feel van die antwoorden. Dat ondersteunt Blueriq tot nu toe onvoldoende. Wij hebben het belang aangegeven en Blueriq heeft het in haar roadmap opgenomen.'



Mogelijkheden voor de toekomst

Begonnen als software voor woningcorporaties, onderzoekt WoCo Innovations nu ook de mogelijkheden om Antwoord op maat – of onderdelen daarvan – in te zetten in ‘aangrenzende markten’, zoals vastgoedbedrijven. Onderzocht wordt of het ook door (onder) aannemers kan worden ingezet.

Rolf: ‘Die laatste doen steeds vaker de frontoffice voor onderhoud en reparaties. De aannemerij heeft een forse inhaalslag te maken, het is een markt met vrij weinig digitalisering.’ Marco: ‘Een product als het onze kan een aannemer concurrentievoordeel opleveren, omdat het de uitvraag en uitvoering van een reparatie snel en goed ondersteunt.’

Blueriq zal niet alleen over de technologie voor deze mogelijke uitbreidingen blijven meedenken, vertelt Roel. ‘Als WoCo Innovations gaat groeien, krijgen ze misschien zoveel werk dat wij met ons solution team structureel ondersteuning kunnen bieden en het partnership zo kunnen versterken.’

De samenwerking tot nu toe, zo vinden beide partijen, laat in ieder geval zien dat partnerships heel goed mogelijk zijn; voor de markt van woningcorporaties, maar ook voor andere. Rolf besluit: ‘Jullie hebben ons de mogelijkheid gegeven om onze visie, onze droom, te realiseren en dat vind ik superstoer.’

“ **Als WoCo innovations nog verder gaat groeien, kunnen we het partnership nog meer versterken.**”

Roel van de Steeg

SENIOR CUSTOMER SUCCESS MANAGER



Contact informatie

De Gruyter Fabriek
Veemarktkade 8 (ingang K, kantoor 7120)
5222 AE 's Hertogenbosch

info@blueriq.com
(073) 645 04 60

Roel van de Steeg
r.van.de.steeg@blueriq.com
+31 6 29 52 76 11



