

Trust our customers like de Alliantie

De Alliantie verhuurt en onderhoudt zo'n 53.000 woningen. Wij hielpen de Alliantie met het eenduidig en efficiënt automatiseren van reparatieverzoeken, het aanvragen van een betalingsregeling en het uitvoeren van verhuurmutaties. Zo leveren we een bijdrage aan een efficiënt en goed functionerend klantcontactcentrum en het verbeteren van de klanttevredenheid.



Behaalde resultaten

- Het dienstverleningsproces voor reparaties is efficiënter. Reparatieverzoeken worden nu tientallen minuten sneller afgehandeld dan voorheen.
- Een kortere doorlooptijd van het aannemen en indienen van reparatieverzoeken door de klantenservice.
- Een gebruiksvriendelijke oplossing:
 - Huurders kunnen nu in maximaal 5 klikken een reparatieverzoek indienen en krijgen alleen nu alleen nog vragen die voor hen relevant zijn.
 - Het klantcontactcentrum kan door de juiste informatie op het juiste moment, altijd de juiste vragen stellen en maakt minder fouten.
 - Binnen enkele minuten is het juiste reparatieverzoek ingepland en is de klant geholpen.
- In 2018 vroegen 25.581 huurders een reparatie aan via Mijn Alliantie en in 2017 waren dat er 20.558. Dit is een stijging van 24%
- De klanttevredenheid blijft stijgen. Huurders beoordeelden het dienstverleningsproces voor reparatieverzoeken in 2018 gemiddeld met een 7,5