

Automatisch aanmelden van huurwoningen voor een leegstandscontract

Veel woningcorporaties werken vanuit de visie om een klantgestuurde organisatie te zijn. De beleving van huurders staat hierbij voorop in de dienstverlening. Om dit te realiseren is het wenselijk dat administratieve handelingen zonder moeite worden opgepakt en dat deze administratieve processen zo optimaal mogelijk zijn ingericht.

Coforce ondersteunt woningcorporaties door administratieve processen verder te automatiseren met behulp van Robotic Process Automation.



“Geautomatiseerd aanmelden van leegstandscontracten zonder menselijke tussenkomst. Directe tijdswinst voor medewerkers.”

Tijdelijke leegstand woningen: Een terugkerende uitdaging

Wanneer een huurwoning van een woningcorporatie tijdelijk leegstaat, dan moet dat gemeld worden bij de energieleverancier. Het is noodzakelijk dat het contract van de nutsvoorziening tijdelijk overgezet wordt naar de verhuurder zodra de huurovereenkomst beëindigd is. Dit wordt ook wel een leegstandscontract genoemd. Deze contractswijziging voorkomt dat een woning onnodig van de nutsvoorzieningen wordt afgesloten.

Door gebruik te maken van het leegstandscontract kunnen verhuurders aangesloten blijven, want het foutief afsluiten van een nutsvoorziening kost al gauw honderden euro's.

De handelingen rondom het aanmelden van leegstaande huurwoningen bij energieleveranciers of voor nutsvoorzieningen wordt dagelijks of wekelijks met de hand door medewerkers uitgevoerd. Voor deze repeterende

handelingen moeten medewerkers continue in- en uitloggen bij de verschillende systemen en portals die bij dit administratieve proces betrokken zijn. Het zijn tijdrovende handelingen die niet uitdagend zijn voor medewerkers omdat er geen vakkennis voor nodig is of omdat het niet direct een bijdrage levert aan de primaire bedrijfsvoering. Robotic Process Automation (RPA) biedt voor zulke werkzaamheden een uitkomst.

Slimmere en efficiëntere bedrijfsvoering met RPA

Met onze slimme RPA software kunnen terugkerende handelingen in applicaties en systemen eenvoudig geautomatiseerd worden. Dit kan ingericht worden via de user-interface (programma's) die medewerkers gebruiken. RPA vormt dan als het ware een brugfunctie tussen verschillende processen, applicaties en gegevens. Het gaat hierbij om het verwerken van administratieve zaken of de synchronisatie tussen verschillende systemen die voor de bedrijfsvoering noodzakelijk zijn.

Onze slimme software neemt de handelingen van medewerkers over, waardoor repeterende handmatige werkzaamheden razend snel én foutloos worden uitgevoerd. Hiermee elimineren we alle handmatige handelingen wat zorgt voor procesoptimalisatie en een snellere doorlooptijd. Het resultaat is een reductie in de foutpercentages en een verlaging van bedrijfsmatige kosten.

Bovendien krijgen medewerkers meer tijd voor klantcontact en het uitvoeren van complexere taken. De juiste combinatie tussen mens en RPA leidt tot een optimale klantbediening met aandacht voor processnelheid én persoonlijke interactie.

Geautomatiseerde verwerking nutsvoorzieningen in de praktijk

De RPA robot die Coforce heeft ontwikkeld voor een woningcorporatie in het zuiden van het land verzorgt het aanmelden van leegstaande huurwoningen voor een leegstandscontract (tussentijdse levering) bij energieleverancier Anergie.



"Wij ondersteunen woningcorporaties graag in de verdere automatisering van administratieve processen. Bijvoorbeeld bij de synchronisatie van huurdergegevens tussen de verschillende systemen of ondersteuning in het klantcontactcentrum. Er kan meer met RPA dan je denkt!"

Joost Dorrestijn
Managing Consultant bij Coforce

In deze specifieke praktijkcasus worden alle leegstaande huurwoningen door het geautomatiseerde RPA proces opgepakt. Een robot haalt de benodigde gegevens op uit een werkvoorraad. Deze werkvoorraad staat op een vaste gegevenslocatie. In het administratieve proces verrijkt de robot de lijst met leegstaande woningen met het type energieproduct (gas, elektriciteit of beiden) met de laatst bekende meterstanden.

Deze meterstanden komen vanuit een slimme meter op de locatie zelf of vanuit een mailbox waar de eindopname naar toe wordt gezonden. In het geval van de eindopname staan de meterstanden verwerkt in een PDF bestand. De robot zoekt in dat geval naar het juiste rapportage en de specifieke parameters.

De volgende stap in het gerobotiseerde proces is het verwerken van de werkvoorraad door het inloggen op systeem of portal van de energieleverancier of het nutsbedrijf. Daar wordt de woning aangemeld voor een leegstandscontract (tussenlevering). De status van het aanmeldproces voor tussenlevering wordt teruggekoppeld aan een medewerker en kan indien nodig gecontroleerd worden.

Geen onnodige afsluitingen en direct tijdswinst voor medewerkers

Het directe resultaat van deze vorm van automatisering is dat alle leegstaande huurwoningen op tijd bij een nutsbedrijf, -in deze praktijkcasus Aenergie-, worden aangemeld waardoor onnodig afsluitingen worden voorkomen. Een bijkomend voordeel is dat het gerobotiseerde proces nu ook op andere tijdstippen uitgevoerd kan worden of met een frequentere tijdsinterval. Het levert een directe tijdswinst op voor medewerkers waardoor zij weer meer tijd krijgen voor klantcontact en het uitvoeren van complexere taken.

Geschikt voor uiteenlopende administratieve taken en processen

Ook andere type administratieve processen zoals gegevens verwerken van nieuwe huurders, veel gestelde vragen beantwoorden op de klantenservice, reparatieverzoeken doorzetten naar (onder)aannemers of het controleren van automatische incasso's kunnen op deze manier snel en eenvoudig geautomatiseerd worden met behulp van onze slimme RPA software.

Door onze software in te zetten op administratieve processen zal het niveau en snelheid van de dienstverlening van een woningcorporatie verhoogd worden. Dit heeft direct een positieve invloed op de klantbeleving van huurders. Doordat medewerkers zich kunnen focussen op intensiever klantcontact en het aanbieden van maatwerkoplossingen gaat de waardering van klanten merkbaar omhoog.

Benieuwd naar onze leegstandsrobot?

Wil je meer weten over de RPA robot die automatisch huurwoningen aanmeldt voor een leegstandscontract? Neem contact met ons op. We tonen graag de mogelijkheden voor uw organisatie. Bel ons voor een afspraak 0318 64 8742 of mail naar contact@coforce.nl



www.coforce.nl

KOFAX
Platinum Partner