

Heimstaden



Efektivní komunikace s nájemníky: Dobrý základ pro spokojené bydlení

Karina Vališová, ředitelka zákaznických služeb a back office Heimstaden

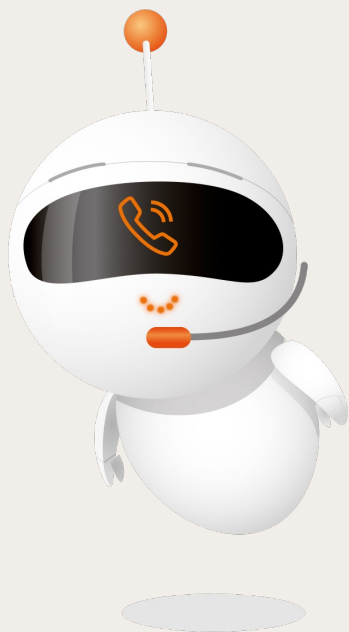
07.11.2024 | Dny nájemního bydlení

Heimstaden Czech

- Společnost Heimstaden je největším soukromým poskytovatelem nájemního bydlení v České republice. Spravuje téměř 43 000 nájemních bytů převážně v Moravskoslezském kraji a působíme také v Plzni a v Praze.
- Náš vlastník, skandinávská skupina Heimstaden patří k největším hráčům na evropském trhu s rezidenčním bydlením a působí celkem na devíti trzích.



Automatizace komunikace



- **Zapojení voicebota na příchozí zákaznické lince** využívajícího smart IVR automaticky navádí klienta k řešení jeho požadavku.
- Díky NLP jsou běžné požadavky klientů vyřizovány rychleji a operátoři se mohou soustředit na složitější případy.
- Připravujeme webový nástroj, kde klienti mohou zadávat požadavky přes on-line formulář s chatbotem. Stávající klienti budou přesměrováni do platformy Můj domov.

Digitalizace smluvní dokumentace



- **Automatizované poskytování smluvní dokumentace včetně řešení elektronických podpisů** (BankID nebo biometrický podpis).
- Klienti využívající BankID mohou snadno a rychle podepisovat dokumenty na dálku, bez nutnosti osobní návštěvy. Biometrický podpis dodatku je možné provést při jedné návštěvě našeho clientského centra.
- Podepsané **dokumenty jsou klientům dostupné on-line** (e-mail, platforma Můj domov) a v případě potřeby jim mohou být zaslány prostřednictvím konverzní pošty.

Vymáhání pohledávek

- Cílem projektu je **digitalizovat proces vymáhání pohledávek** od vzniku dluhu až po soudní řízení. Tento proces mj. zahrnuje zasílání upomínek, výzev OZCH, výpovědí, předžalobních upomínek a tvorbu EPR, žalob a přihlášek do insolvenčních a exekučních řízení.
- **Automatizace těchto rutinních úkonů umožní pracovníkům soustředit se více na individuální řešení situací jednotlivých dlužníků a jejich potřeb.**



Retence a péče o seniory

- **Retenční tým má na starosti komplexní péči o stávající nájemníky** s cílem udržet/zvýšit spokojenost nájemců a minimalizovat jejich odchodovost.
- Řeší požadavky spojené s ukončením nájmu, žádosti o stěhování do jiného bytu, stížnosti, žádosti o úpravy bytu z důvodu zdravotního stavu atd.
- **Díky individuálnímu přístupu a proaktivní komunikaci pomáhá udržovat stabilní nájemní vztahy.**
- **Senior asistent** - služba určena klientům v seniorském věku nebo klientům se zdravotními problémy, kteří potřebují poradit nebo pomoci při plnění povinností souvisejících s nájemním vztahem, která napomáhá, aby klient zůstal bydlet ve svém známém prostředí.

Heimstaden



Děkuji za pozornost!

