
PŘIHLÁŠKA do 20. ročníku soutěže

Projekt:

Název projektu:

Můj domov - appka pro pohodlí domova

Klient:

Heimstaden Czech s.r.o.

Agentura / Přihlašovatel:

Heimstaden Czech s.r.o.

Spolupracující agentura / subjekt:

Individuální kredity:

Přihlašujeme do:

Komunikační disciplíny:

I.7 Informační a osvětové kampaně

Porota má právo na změnu-přesun projektu do jiné kategorie,
pokud uzná, že by tam mohl mít větší šanci na ocenění

Kontaktní osoba:

Jméno: Kateřina Piechowicz

Firma/organizace: Heimstaden Czech s.r.o.

Stručné shrnutí projektu:

Heimstaden, největší poskytovatel nájemního bydlení v Česku, před rokem oznámil konec papírových smluv a přechod na digitální nájemní vztah. Ruku v ruce jsme začali převádět do digitálního prostředí maximum hlášení požadavků. Vše se nyní odehrává prostřednictvím aplikace Můj domov, kde má klient na jednom místě přehledně uloženy dokumenty i zadané požadavky. Naším úkolem je co nejméně klientů naučit tuto "appku" používat.

Zadání, cíle projektu, cílové skupiny:

- Odklonit komunikaci z emailu a telefonů na appku
- Zpracovat zbývající komunikaci mimo appku efektivněji a rychleji, než tomu bylo doposud
- Zjednodušit našemu týmu zákaznické péče práci a zvýšit efektivitu tak, aby jednoduché požadavky klienti zadávali sami, a tým zákaznické péče se věnoval složitějším požadavkům.
- Definovat a dále pracovat se skupinou klientů, kteří odolávají pokroku a kteří vyžadují papírovou komunikaci formou cílených workshopů

Strategie a kreativa:

Na začátku roku 2024 jsme měli skvělý výsledek v počtu aktivních účtů v aplikaci Můj domov a slavili jsme překonání magické hranice 24 000, ale trápila nás zásadní okolnost. Klienti sice měli přístup, ale aplikaci využívali spíše sporadicky. Pekažené baterie nebo opadávající omítku stále řešili telefonicky. Čekal nás tedy těžký úkol a sice, změnit přemýšlení velké části klientů a ukázat jim, že z pohodlí svého domova a bez čekání na lince mohou rychle naklikat vše, co potřebují a takto zadaný dotaz nebo požadavek se ke konečnému řešiteli dostane dříve, než přes jiný offline komunikační kanál. Bylo tedy potřeba využít všech dostupných nástrojů - i operátory na Zákaznické lince, kteří klienty osobně obvolávali. Dále jsme vytvořili výstižná videa, která ukazují, jak vložit konkrétní požadavek do aplikace. Přistoupili jsme i k využití AI voicebota na Zákaznické lince a od září 2024 náš virtuální asistent Karel vyřizuje některé typy dotazů a požadavků sám, bez přepojení na živého operátora. Starším lidem vysvětlujeme appku cestou workshopů. Seniorní klienty zveme do komunitních center, kde jsou zvyklí čerpat již jiné služby, a ve společnosti svých přátel se cítí pohodlně a naslouchají novinkám, které jim mohou pomoci při řešení otázek spojených s bydlením.

Nástroje a aktivity:

Návodná videa – zde: <https://www.youtube.com/watch?v=ezpHOYVQrXc>

Voicebot Karel – Virtuálního asistenta Karla jsem v rámci Zákaznické bezplatné linky 800 111 050 začali využívat od 09 2024. Karel nám pomáhá správně roztřídit přichozí volající do front tak, aby se jejich hovor dostal k tomu správnému operátorovi.

Myslíme však i na klienty, kteří aplikaci Můj domov nemají nebo ji nechťejí. Webové stránky v sekci Centrum Podpory jsme rozšířili o webový formulář, který obsluhuje chatbot.

Výsledky:

26 500 aktivních účtů v aplikaci Můj domov

Cca 60 % všech klientů Heimstaden v ČR

Měsíčně cca 70 000 přihlášení do aplikace, a ty vytvoří cca 15 000 unikátních uživatelů

25 % všech klientských požadavků je vkládáno přímo klienty přes aplikaci Můj domov.