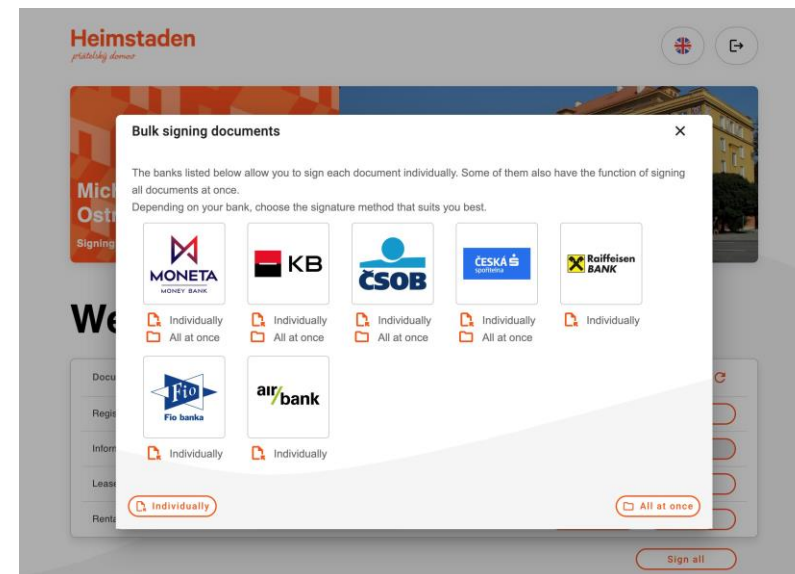
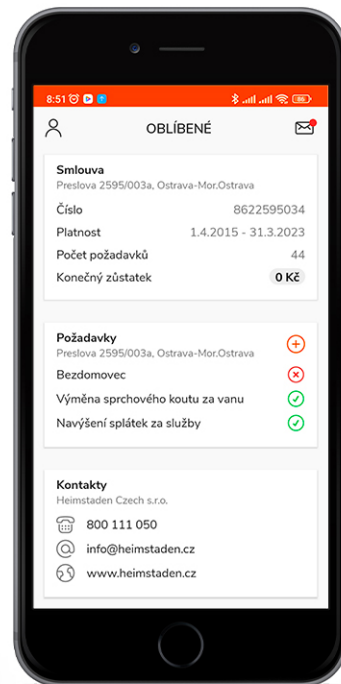
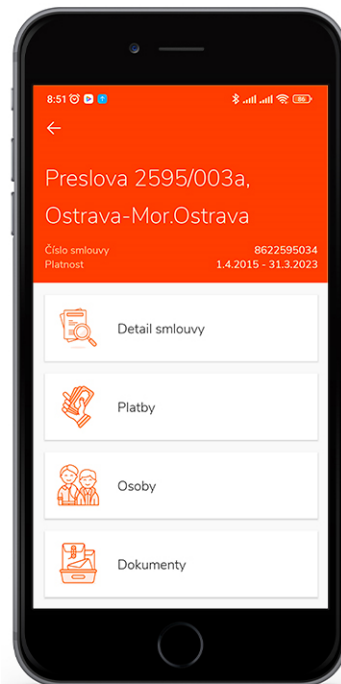


Heimstaden

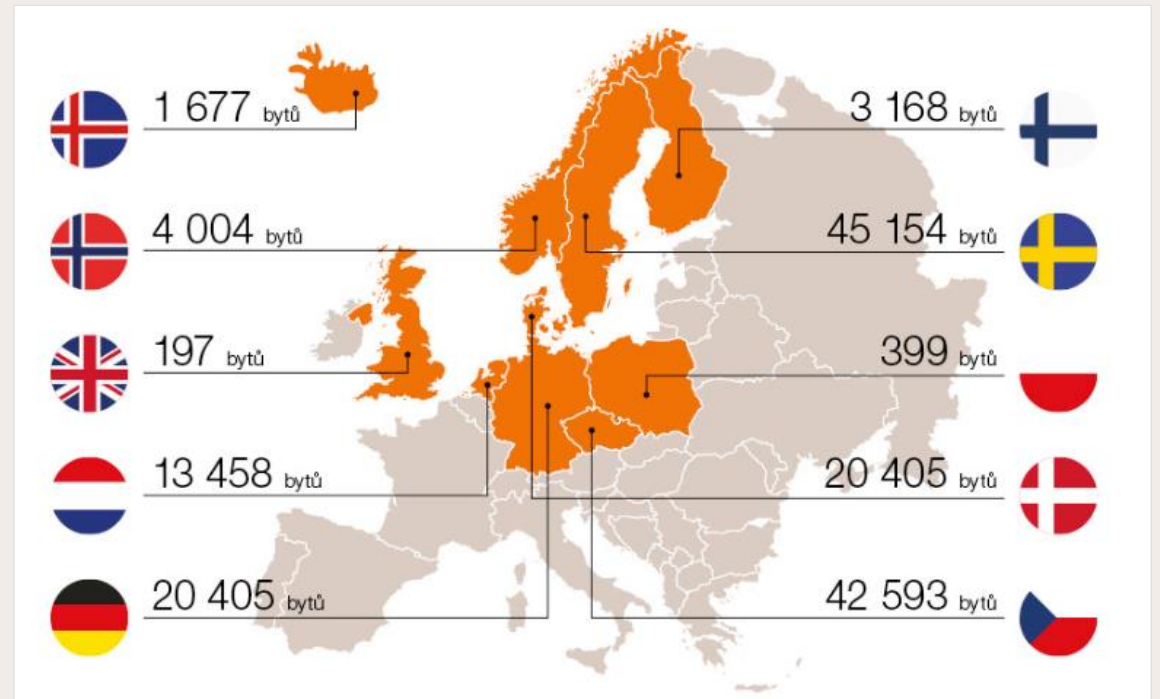


Digitalizace a nové technologie v rámci nájemního vztahu

Karel Mayer, Brand and MarCom manažer, Heimstaden Czech

Heimstaden Czech

- Skupina Heimstaden patří k největším hráčů na evropském trhu s residenčním bydlením a působí celkem na desíti trzích, kde vlastní a spravuje okolo 160 tisíc bytů.
- V České republice jsme největším poskytovatelem nájemního bydlení v České republice, spravujeme téměř 43 000 nájemních bytů v Moravskoslezském kraji, působíme také v Plzeňském kraji a Praze.

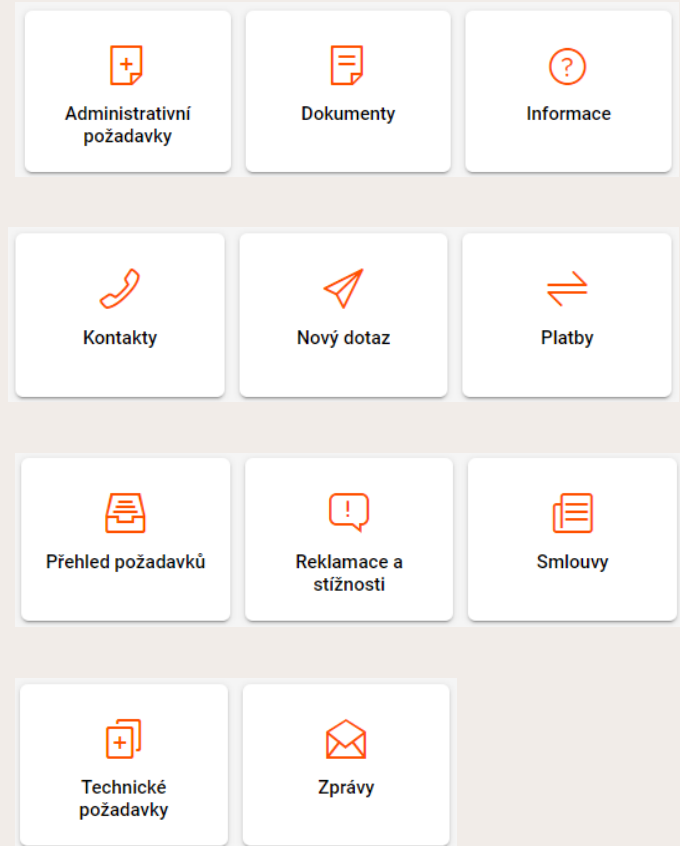


Digitalizujeme



Můj domov

- On-line platforma, kterou tvoří **mobilní aplikace a webový klientský portál**.
- Prostřednictvím platformy mají klienti možnost provádět:
 - Provádět jednoduché administrativní úkony (změna osobních údajů, změna záloh...)
 - Zadávat technické a administrativní požadavky prostřednictvím **chatbota**.
 - K dispozici je náhled na základní dokumenty (letáček vyúčtování, evidenční list, faktury)
 - Rezervovat si termín návštěvy klientského centra.
- Platforma zároveň slouží jako **informační a distribuční kanál**, ve kterém se klienti dozvědí novinky o službách a akcích týkajících se obecně naší společnosti a také samotného domu a bytu, ve kterém bydlí.
- Aktuálně platformu aktivně využívá téměř **22 a půl tisíc klientů**.



Můj domov

13:25 5G 76%

MENU

- Smlouvy
- Požadavky
- Kontakty
- Informace
- Dokumenty
- Rezervace

☆ 🔍 ☰

13:26 5G 75%

SMLOUVY

15.1.2016 - 14.1.2024
8602258145 - OSTRAVA-MOR.OSTRAVA
Ostrčilova 2258/0015

Stav k 24.10. Všechny platby

Nájem včetně služeb	- 9 410 Kč
Za užívání bytu	5 703 Kč
Splátka za služby	3 707 Kč
Zaplaceno	+ 9 410 Kč
Zůstatek k 30.9.	0 Kč
Konečný zůstatek	0 Kč

13:26 5G 75%

POŽADAVKY

- 6523VD003075
VB - dodatečná oprava
4.9. · Ostrčilova 2258/0015
- 6523BU049032
Podlahy,byt,jádra,dřev.koje
30.8. · Ostrčilova 2258/0015
- 23ST004357
Urgence administrativy
25.8. · Ostrčilova 2258/0015
- 6523BU046966
Kanalizační a vodovodní přípojky, gajgry
24.8.
- 6523BU043489
Dveře,okna,zámky,samozavírače,pošt.schrá...
8.8.
- 6523BU039648
Elektroinstalace, osvětlení SP a zvonk.tabla
19.7.
- 6523BU033519
Dveře,okna,zámky,samozavírače,pošt.schrá...
15.6.
- 6523BU030991
Dveře,okna,zámky,samozavírače,pošt.schrá...
2.6.
- 23ZA015966
Potvrzení o trvání nájemního poměru
1.6. · Ostrčilova 2258/0015

13:26 LTE 75%

INFORMACE

- Úhrada nájemného
- Vyúčtování služeb
- Plán oprav
- Topná sezóna
- Správné větrání - zamezení vzniku plísně v bytech
- Domovní asistent
- Úklid společných prostor
- Trvalý pobyt
- Servis spotřebičů dle lokality

13:26 5G 75%

DOKUMENTY

Dokumenty vztahující se k předchozímu období naleznete v portálu **Můj domov** po přihlášení ke svému uživatelskému účtu.

Ostrčilova 2258/0015,
Ostrava-Mor.Ostrava
8602258145

- Evidenční list
Platný od 1.6.2023
- Vyúčtování
Za období 1.1.2022 - 31.12.2022

Cholevova 1452/0017,
Ostrava-Hrabůvka
8611452072

- Evidenční list
Platný od 1.8.2023
- Vyúčtování
Za období 1.1.2022 - 31.12.2022

13:26 LTE 75%

Hotovo heimstaden.qtcloud.cz AA ↻

Rezervační systém

< ZPĚT NA VÝBĚR POBOČKY

Vybraná pobočka
Ostrava - Poruba
17. listopadu 768, Ostrava - Poruba

Dodatečné informace

2. Výběr agendy

Vyberte si prosím agendu

- Prodloužení smlouvy, ukončení nájemního vztahu
- Nájemní vztahy, vydání potvrzení

< > 📄 ✎

Všeználek & AI

- **Všeználek je interní znalostní databáze**, která obsahuje veškeré materiály určené pro komunikaci s klientem, včetně hovorových scénářů, manuálů, postupů, formulářů, ukázek e-mailů, šablon a často kladených otázek s odpověďmi.
- V současné době probíhá **testování integrace s ChatGPT** enginem, což umožní pracovníkům v front office rychle a flexibilně reagovat na dotazy klientů.

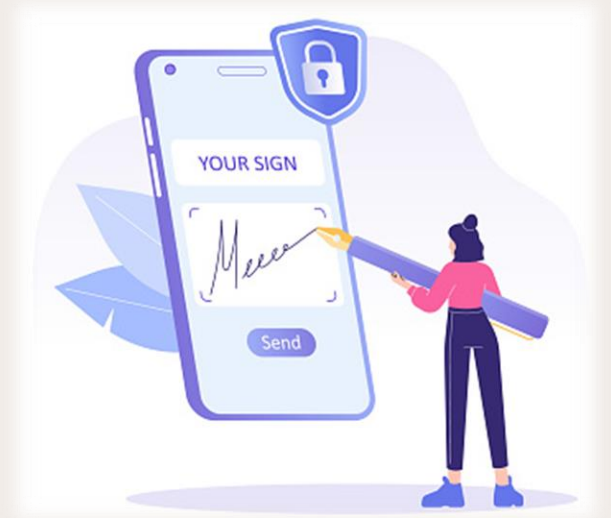
Voicebot

- **Voicebot** - inteligentní hlasový asistent, který dokáže v reálném čase kontextuálně reagovat na otázky klientů a vést s nimi sofistikovanou konverzaci.
- První aplikace AI v péči o klienty Heimstaden = cílem je test akceptace AI řešení komunikace v cílové skupině (zájemci o bydlení) s možností kvalifikovaného rozhodnutí pro implementaci na další agendy péče o klienty na základě dostatečného datového vzorku.
- Voicebot zajistí sběr dat a jejich vyhodnocení u zájemců o bydlení; přesměrování na zákaznickou linku v případě stávajícího klienta a přesměrování hovoru na živého operátora v případě, že ho volající nechce nebo nemůže dokončit.



Digitální podpisy smluvní dokumentace

- Při uzavírání nových/stávajících nájemních smluv nyní využíváme buď **biometrický podpis, nebo podpis prostřednictvím bankovní identity Bank iD.**
 - Klienti, kteří využijí Bank iD, získají pohodlí urychlení a další výhody, aniž by museli někam chodit.
 - Biometrický podpis dodatku lze provést při jedné návštěvy našeho klientského centra.
 - Podepsané dokumenty mají klienti k dispozici on-line (e-mail, platforma Můj domov) a v případě nutnosti jim budou odeslány prostřednictvím hybridní pošty.



Digitální podpisy smluvní dokumentace

- Efektivita
- Vlastní interní vývojový tým
- Široké spektrum klientů (+/-)
- U nových smluv cca. 35% online podpis
- Dodatky, B2B...a zároveň nahrazení všech cca. 40 dokumentů

Heimstaden
přátelský domov

Michálkovičká 469/142 ,
Ostrava-Slez.Ostrava
Signing contract documentation

Welcome Jan

Document type	File Name	Status		
Registration sheet	evidencniist_Jan_Novak.pdf	TO SIGN	View	Sign
Inform list	SKM_C550i22072113120.pdf	TO DOWNLOAD	View	Sign
Lease Agreement	8700469009_Nova_Jana_NS.pdf	TO SIGN	View	Sign
Rental conditions	8700469009_Novak_Jan_PN.pdf	TO SIGN	View	Sign

Sign all

Bulk signing documents

The banks listed below allow you to sign each document individually. Some of them also have the function of signing all documents at once.
Depending on your bank, choose the signature method that suits you best.

 MONETA MONETA BANK	 KB	 CSOB	 CESKA CESKA BANK	 Raiffeisen BANK
<input type="checkbox"/> Individually <input type="checkbox"/> All at once	<input type="checkbox"/> Individually <input type="checkbox"/> All at once	<input type="checkbox"/> Individually <input type="checkbox"/> All at once	<input type="checkbox"/> Individually <input type="checkbox"/> All at once	<input type="checkbox"/> Individually
 Fio banka	 airbank			
<input type="checkbox"/> Individually	<input type="checkbox"/> Individually			

Individually All at once

Sign all



Děkuji za pozornost

