

De Vernieuwde Stad: Kennis ligt voor het oprapen (ook op zolder)

Geplaatst door CorporatieMedia op donderdag 8 november 2018



Chemie. Dat is wat er ontstaat wanneer managers I&A en Innovatie van woningcorporaties en hun bestuurders samen inspiratie opdoen en kennisdelen. Ook de tweede Kennis- en Inspiratiemiddag van De Vernieuwde Stad in samenwerking met CorporatieMedia op woensdag 7 november leverde weer mooie chemische reacties op. Plaats van handelen wederom de – allerm minst stoffige - zolder van Mitros. Stof tot nadenken ditmaal over: praktisch gebruik van big data, drones en chatbots.

Voorspellen

Stel je eens voor dat we kunnen voorspellen wanneer iemand een verhuiscens heeft? Of dat een huurder zelfredzaam is en blijft? Of dat een huurder een grotere kans heeft op betalingsproblemen? Jan Theunissen, marketingadviseur bij de Alliantie trapte de rode-lopersessies af met een levendige presentatie over het gebruik van big data voor dit soort 'wat als' vragen. Vooral het verrijken van de eigen gegevens met data van buitenaf om deze vragen te beantwoorden deed de oren van de aanwezigen spitsen.



Drones

De tweede beauty case op de rode loper werd ingevuld door Mieke Plaatzer, proces- en informatieanalist van Staedion. Ze vertelde hoe Staedion en de Alliantie samen proefondervindelijk drones inzetten voor inspecties en conditiemetingen en hoe met behulp van nieuwe technieken inspecties van '1.0 naar 2.0' kunnen worden gebracht. De drone filmt de elementen, maar is daarbij wel afhankelijk van de weerselementen. Dat er niets menselijker is dan techniek bleek toen regen roet van een live-demo in het eten gooide. Door de regen kon er helaas niet met de drone gevlogen worden. Gelukkig kunnen huurders zelf ook bijdragen aan het verrijken van algoritmen, bijvoorbeeld door foto's in te sturen. Ook als het regent.



Chatbots

Gelezen in CorporatieGids Magazine en gezien op CorporatiePlein: de chatbots are coming! Kan een chatbot – een virtuele medewerker – op termijn als alternatief worden ingezet voor een klantportaal of conventionele beslisboom? Volgens Cécile Engelsma, manager klantdienstverlening van Rochdale wel degelijk. Samen met collega-corporaties Wonen Zuid, Woonstad Rotterdam, Parteon en Woonforte onderzoeken ze – gesteund door Aedes - de mogelijkheden en levensvatbaarheid van virtuele medewerkers. Corporaties die aan willen haken zijn overigens welkom. Net als Woonforte kunnen dat ook corporaties zijn die niet lid zijn van De Vernieuwde Stad.



Purpose

Een bevlogen presentatie van gastspreker Arshad Shamsi over samenwerken, samen delen en invulling geven aan 'purpose', was de opmaat naar een inventarisatieronde van IT- en innovatieprojecten die momenteel binnen de 27 leden van De Vernieuwde Stad actueel zijn. Welke top vijf innovaties en IT-projecten dragen aantoonbaar bij aan de purpose, de zingeving, van corporaties? In vier groepen – één groep bestuurders en drie groepen I&A-managers – werden de projecten op flip-overs in kaart gebracht.



Data

Bij het samenbrengen van de resultaten bleek al snel dat er veel speelt, dat veel met elkaar samenhangt en dat niet alles is te prioriteren. Veelgenoemde projecten waar de DVS-corporaties op inzetten zijn onder meer (kwaliteit van) Big data, robotisering, digitalisering/flexibilisering van klantdienstverlening en Internet of Things. Opvallend was dat vanuit alle groepen ook de kreet 'digitale fitheid van medewerkers' werd genoemd als kritische succesfactor. De inzet van innovatie en IT ten behoeve van de doelgroep valt of staat met de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Een thema dat vast op de agenda van een volgende kennisdag zal staan.



Bron: CorporatieMedia | Foto: CorporatieMedia