

# MET DE ZIG REAL ESTATE-APP KOM JE TOT AAN BEWONERS HUN BROEKZAK

Zig Real Estate brengt verandering in de vastgoedbranche met een totaalpakket aan digitalisering. Software dat meegroeit met de digitale transitie van organisaties. Een fijne tool is hun app. Deze persoonlijk assistent voor huurders zorgt voor verbinding en blije bewoners!

Innovatief, betrouwbaar en ondernemend, die pijlers motiveert chief commercial officer Ron Seesing dagelijks in zijn contact met de klanten. Zig Real Estate blijft zich vernieuwen en gelooft in samenwerking met andere marktpartijen. Zo biedt het Zig Real Estate Platform een totaalconcept (ECO-systeem) op het gebied van tenant engagement. 'Deze samenwerking zoeken wij proactief op, met als doel meerwaarde creëren voor onze opdrachtgevers.'

## **Julie ontwikkelen een platform voor (institutionele) beleggers en vastgoedmanagers. Welke waarde heeft het voor hen?**

'Zig Real Estate streeft naar één belangrijk doel: meer verbinding met je klanten om zo op een efficiënte en effectieve manier de klanttevredenheid te verhogen. Met het Real Estate platform dekken we de gehele customer journey af van zoeken, vinden en contractondertekening, tot en met bewonen. Het platform maakt omnichannel

klantcontact mogelijk. Of het nu gaat om klantcontact via de traditionele kanalen mail en telefonie of via nieuwe kanalen als messaging, portaal, app en community. Er is uitgebreide managementinformatie beschikbaar voor inzicht en sturing. Het resultaat is grip op het klantcontact en het verhogen van klant- en medewerkerstevredenheid. Daarmee creëer je maatschappelijk en financieel rendement.'

## **Waarom hebben jullie de app ontwikkeld?**

'Mobiel gebruik is niet meer weg te denken: iedereen doet alles via zijn mobiel. Wij willen voor bewoners direct binnen handbereik beschikbaar zijn. Met de app breng je organisaties tot aan hun broekzak.'

## **Hoe werkt de app?**

'De app is dé tool voor vastgoedorganisaties om bewoners per complex een uitzonderlijke woonervaring te bieden. Dit doen we door klantdata, processen, kennis en community bij elkaar te brengen. Via de app kun je betalingen regelen, het rekeningnummer wijzigen (inclusief IBAN check), medehuurders aanmelden, de huur opzeggen, opleverpunten nieuwbouw vermelden, onderhoudsmeldingen indienen en nog veel meer.'

## **Hoe zorgt de app voor verbinding?**

'De app zorgt voor verbinding tussen bewoners en vastgoedorganisaties. En via de community-functionaliteit staan de bewoners letterlijk met elkaar in verbinding. Er is inzicht in events en bewoners kunnen zich direct aanmelden. Ook kunnen bewoners activiteiten initiëren zoals een bbq of samen hardlopen, en biedt het een marktplaats voor vraag en aanbod.'

## **Hoe groeit jullie platform mee met digitale transitie van organisaties?**

'Er zijn verschillende samenwerkingsvormen binnen de vastgoedsector tussen vastgoedmanagers en (institutionele) beleggers. Van volledige uitbesteding aan de vastgoedmanager tot volledig ge-insourced en alles daartussenin. Onze oplossing biedt de flexibiliteit om mee te bewegen met mogelijke wijzigingen in deze samenwerkingsvormen. Daarnaast is het Real Estate Platform neutraal en onafhankelijk. De open structuur zorgt voor koppel- en integratiemogelijkheden met marktpartijen. De vastgoedorganisatie bepaalt zélf welke data wordt ontsloten en welke systemen er worden aangesloten.'

## **Jullie tillen digitale dienstverlening naar een hoger niveau. Hoe?**

'We focussen ons op de implementatie van het Real Estate Platform, en op



Ron Seesing

## **Aan welke eigenschappen/vaardigheden heb je bewust gewerkt?**

Aan het aanleren van zelfreflectie. Dit heeft zoveel waarde om continu te blijven leren en groeien.

## **Wat heeft indruk gemaakt in je leven?**

Persoonlijk leiderschapswaard in Sardinië. Hier heb ik veel inzichten opgedaan die bijdragen aan de stappen die ik heb gezet de afgelopen 3 jaar.

## **Hoe word jij beïnvloed door succes?**

Succes is een belangrijke drijver, alleen niet zaligmakend. Ik geloof dat als je je visie nastreeft, succes een logisch gevolg is.

## **Welke ondernemers bewonder je het meest?**

Ondernemers die keuzes durven te maken op basis van hetgeen waarin zij zelf geloven. Hoe kom je tot jezelf: Door sport, meditatie en muziek.

## **Wat betekent duurzaamheid voor jou?**

Keuzes maken die bijdragen aan de lange termijn. Wat doe je als het even tegenzit: Dat is nodig om te blijven leren en het houdt je scherp. Maar blijf tegelijk vasthouden aan je focus.

## **Welk vraagstuk houdt je het meeste bezig?**

Hoe we wonen continu beter kunnen laten aansluiten op de behoefte van de bewoners.

## **Beste zakenboek:**

Ik lees ontzettend veel boeken en kan niet zomaar een keuze maken, maar laat ik er drie uithalen:

- 7 habits - Stephen Covey
- Klantgericht Leiderschap - Sydney Brouwer
- Steven van Belleghem - the CX leader's manual to CE

## **Wat is je communicatiestrategie voor 2022?**

Uitdagen en inspireren in plaats van overtuigen obv je eigen mening.

optimalisatie én adoptie. Veel organisaties - binnen en buiten de sector - denken digitale dienstverlening in te kunnen kopen, maar het tegendeel is waar. Het vereist een andere grondhouding van vastgoedorganisaties op het gebied van cultuur en proces. Het systeem heeft daarbij een sterk faciliterende rol. We hebben inmiddels jarenlange ervaring en hebben meer dan 150 vastgoedorganisaties succesvol geholpen met hun digitale transitie.'

## **Wat zijn de verwachtingen en behoeftes van de huidige huurders?**

'De norm van dienstverlening wordt bepaald buiten de vastgoedsector door organisaties als CoolBlue, Bunq, Mollie en Uber. Zij zetten in op meer digitaal, verbeteren van klantbeleving en alles in minder tijd. Klantcontact is in de loop van de jaren sterk veranderd. Daarom hebben we ook messaging, Whatsapp, Chat en Facebook toegevoegd aan ons platform. Met een 9+ klanttevredenheid als resultaat!'

## **Hoe zie je de toekomst van jullie platform?**

'Digitalisering blijft bijdragen aan de norm van dienstverlening en klantprocessen efficiënter maken. We bewegen van huren naar wonen. Het ECO-systeem levert meerwaarde voor de ultieme beleving van bewoners. Hierbij gaan we naar dagelijkse interactie op basis van meerdere systemen, die we met elkaar verbinden via het Real Estate Platform. Bewoners ervaren de ultieme beleving en we maken het voor vastgoedmanagers en beleggers efficiënter en leuker!'