

Fase	Klantvraag	Intake	Behandelen	Leveren en archiveren
Interactiepunt	Tijdens een fietstocht merk ik een gevaarlijke put op in het fietspad. Om te vermijden dat er ongevallen gebeuren meld ik dit aan het lokaal bestuur en voeg een foto toe van de situatie.	Ik ontvang een bericht dat mijn melding werd geregistreerd.	Bij elke stap die gezet wordt in de afhandeling van mijn melding ontvang ik een statusupdate via MijnBurgerprofiel.	Ik ontvang een statusupdate waarin gemeld wordt dat het fietspad werd hersteld en mijn melding wordt afgesloten.
Medium	Website	MijnBurgerprofiel (DOSIS)	MijnBurgerprofiel (DOSIS)	MijnBurgerprofiel (DOSIS)
Ervaring				
Frontoffice	Webpagina https://www.boeichout.be/eLoket	https://www.burgerprofiel.be/	https://www.burgerprofiel.be/	https://www.burgerprofiel.be/
Backoffice	Mijn melding wordt automatisch geregistreerd in LB365 waarbij deze automatisch wordt gekoppeld aan mijn persoonlijke gegevens. Omdat ik inwoner ben van de gemeente zijn mijn gegevens als gekend in het systeem.	De dossierbehandelaar controleert de melding op volledigheid en wijzigd de status naar "Geregistreerd". Via DOSIS wordt de statusinformatie vanuit LB365 doorgestuurd naar MijnBurgerprofiel van de melder.	De dossierbehandelaar registreert elke stap die wordt ondernomen in LB365 en zorgt er voor dat mijn vraag steeds de correcte status krijgt. Alle gerelateerde informatie wordt opgeslagen in de gekoppelde Sharepoint bibliotheek. Via DOSIS wordt de statusinformatie vanuit LB365 doorgestuurd naar MijnBurgerprofiel.	Van zodra het fietspad hersteld is krijgt de melding dat status "behandeld". Via DOSIS wordt de statusinformatie vanuit LB365 doorgestuurd naar MijnBurgerprofiel.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Bij de huidige manier van werken is er geen link tussen het meldingsformulier op de website en de backoffice waardoor de informatie manueel moet overgenomen worden in het huidige CRM systeem.	De melder krijgt in de huidige manier van werken slechts 1 melding wanneer het formulier goed is ingediend in de website en 1 melding als deze volledig is afgesloten op voorwaarde dat hij zelf zijn contactgegevens correct heeft ingevuld.		