

Fase	1. Informatienood	2. Eerste contact	3. Tweede contact, bijkomende informatie (indien nodig)	4. Eventuele transactie die volgt uit de zoektocht van de vraag (bv aanvraagprocedure)	5. Nazorg
Interactiepunt	<p>1. Ik heb een project/nood/plan/vraag of melding en zoek informatie over rechten, plichten en aangeboden dienstverlening van de stad.</p>	<p>- 2a. Ik bel het klantencontactcentrum van de stad en krijg onmiddellijk een vriendelijke medewerker aan de lijn die me met richtvragen helpt om mijn vraag te verduidelijken. Ik krijg onmiddellijk basisinformatie. Ik kreeg deze basisinformatie ook nog eens doorgestuurd.</p> <p>- 2b. Ik log me in en vul het contactformulier op de website in. Ik krijg de dag zelf een antwoord met basisinformatie (en eventueel een aantal verduidelijkingsvragen.)</p> <p>- 2c. Ik gebruik de handige richtvragen op de website om te weten te komen wat ik juist moet doen. (in dit geval sla ik fase 3 over)</p>	<p>- 3a. Ik word opgebeld door een expert die samen met mij een aantal opties overloopt, zo kan ik beter inschatten wat mijn volgende stappen zijn.</p> <p>- 3b. De medewerker van het contactcenter gaf me een (online) afspraak met de juiste expert, zodat bijkomende vragen besproken worden.</p> <p>- Ik kon via statusinformatie in Mijn Burgerprofiel/... zien dat de medewerker van het klantencontactcenter mijn vragen had doorgespeeld naar de expert, zodat die voorbereid was op het moment dat we samen zaten. Hierdoor moest ik mijn verhaal niet opnieuw doen.</p>	<p>4. Ik weet nu perfect wat ik moet doen en voer een eventuele transactie uit. Ik volg de status van mijn transactie op via de profielbouwstenen. De medewerker van het klantencontactcentrum wees me op de hulpfiches voor digitale aanvragen.</p>	<p>5. Na afloop heb ik toch nog wat bijkomende vragen en neem ik opnieuw contact op. De medewerker weet meteen wat ik bij mijn initieel contact vroeg en kan me gericht verder helpen.</p>
Medium	<p>Via het stadsmagazine, de website,... worden de kanalen van de stad gecommuniceerd.</p>	<p>Front kanalen: Telefonisch contactcentrum, contactmodule/formulier website, website, ... Afhankelijk van de voorkeur van de klant, deze worden als gelijkwaardige kanalen naar voor geschoven.</p> <p>Ook mogelijkheid geven om het formulier zonder inloggen (= extra drempel) in te vullen. Het klantvolgstelsel zoekt dan match met bestaand profiel op basis van naam en adres, klant hoeft enkel te bevestigen.</p>	<p>Afhankelijk van de voorkeur van de klant: telefonisch, ondersteund door KCC medewerker of zelfstandig op de website, na doorverwijzing door de medewerker van het klantencontactcentrum.</p>	<p>Specifieke toepassing voor transactie. Koppelingen naar de profielbouwstenen voor communicatie naar de vraagsteller.</p>	<p>Front kanalen, contactformulier, website, telefonisch</p>
Ervaring					
Frontoffice	<p>- Oprichting Klantencontactcentrum</p>	<p>- <b>Vraagverduidelijking:</b> telefonisch of via mail, afhankelijk van de voorkeur van de klant.</p> <p>- <b>Klantregistratie in CRM:</b> wanneer de klant dit wenst wordt de vraag aan het klantprofiel gekoppeld, zo kan de klant zijn dossier opvolgen. Klantprofiel wordt gevoed door verschillende bronnen: rijksregister, historiek contactnames,... Als een klant geregistreerd wordt, geeft het vraagregistratiesysteem suggesties van klant die mogelijk dezelfde is. Zo kunnen de klantprofielen verrijkt en gekoppeld worden.</p> <p>- De 'digitale assistent' wordt stelselmatig uitgebouwd op de website om complexe producten via eenvoudige vragen en antwoorden op eenvoudige wijze aan de vraagsteller toe te lichten en tot de juiste verplichting of dienst te krijgen.</p>	<p>- Koppeling CRM en achterliggende systemen met Mijn Burgerprofiel (en de andere profielbouwstenen) om meldingen, berichten en statusinformatie na eerste contact naar de burger te bezorgen. Vraagsteller krijgt een neerslag van de basisvraag die aan de expert in tweedelijnt wordt bezorgd.</p> <p>- Mogelijkheid tot <b>online afspraak</b> is mogelijk via afsprakenstelsel. (niet in scope, wel op ruimere roadmap)</p> <p>- De expert in tweedelijnt kent de vragen al voor het tweede contact en kan zich zo voorbereiden op de vraag.</p>	<p>- De nodige koppelingen worden gelegd om <b>statusinformatie</b> over de specifieke transactie te geven via de profielbouwstenen.</p> <p>- Koppeling ivm status op termijn ook in CRM doorgeven, zodat contactcentermedewerkers ook telefonisch statusinformatie kunnen geven.</p>	<p>- Medewerkers van het contactcentrum kunnen het klantdossier en bijhorende contactnames raadplegen en zo onmiddellijk bekijken voor welk product hij contact opnam en welke acties er al gebeurden.</p>

Fase	1. Informatienood	2. Eerste contact	3. Tweede contact, bijkomende informatie (indien nodig)	4. Eventuele transactie die volgt uit de zoektocht van de vraag (bv aanvraagprocedure)	5. Nazorg
Backoffice		<ul style="list-style-type: none"> <li>- De vraag wordt geregistreerd in een <b>stadsbreed opvolgsysteem</b> (CRM).</li> <li>- De betrokken inhoudelijke dienst krijgt overzicht over binnengekomen vragen.</li> <li>- Op basis van de veelgestelde vragen wordt niet alleen gezorgd dat alle vragen beantwoord worden, maar wordt ook <b>rapportering</b> opgebouwd, zodat uit contacten kan geleerd worden waar dienstverlening kan verbeteren.</li> <li>- Elke registratie en handeling in het opvolgsysteem wordt gelogd en aan de hand van rollen- en rechtenbeheer worden <b>persoonsgegevens</b> afgeschermd.</li> <li>- Een sterke <b>productencatalogus</b>, met sterke zoekfunctie, gekoppeld aan de website, zorgt voor de nodige basisinformatie om eerstelijnsvragen te beantwoorden. Vanuit deze informatie is ook duidelijk aan welke achterliggende dienst een vraag moet worden doorgegeven indien expertinformatie nodig is. (koppelingen in scope, opbouw catalogus loopt al)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact wordt geregistreerd in stadsbreed opvolgsysteem, zo kan steeds de historie van het klantencontact teruggevonden worden.</li> <li>- De expert krijgt in zijn werklstijst overzicht ook al zicht op de vragen van de klant, zodat hij zich op een gesprek kan voorbereiden en eventueel opzoekwerk al verrichten.</li> <li>- Medewerkers van het klantencontactcentrum monitoren openstaande vragen en volgen op dat elke vraag een antwoord krijgt van de juiste expert. Zo gaan er geen vragen verloren in mailboxen.</li> <li>- Gegevens over de vraagsteller en zijn vraag worden al <b>doorgezet naar achterliggende systemen</b>, zodat data niet opnieuw moeten aangeleverd worden in een tweede contact of verdere afhandeling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Specifieke transactie out of scope, wel moet de koppeling naar specifieke transacties gelegd worden om informatie te hergebruiken en statusinformatie uit te wisselen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koppeling ivm status op termijn ook in CRM doorgeven, zodat contactcentermedewerkers ook telefonisch statusinformatie kunnen geven.</li> </ul>
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	<p>Er is vandaag geen klantencontactcentrum en geen centrale productencatalogus (in opbouw). Het centrale telefoonnummer zorgt enkel voor dispatching naar de dienst. Vandaag communiceert de stad bij elk product het telefoonnummer/e-mailadres van de specifieke dienst. Iemand met een complexe vraag zal verschillende diensten moeten contacteren om alle nodige informatie te krijgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is wel een centraal telefoonnummer van de stad, maar deze heeft enkel een doorverwijsfunctie. Er is geen kennisportaal ter beschikking om vragen in eerste lijn van een basisantwoord te voorzien.</li> <li>- Vraagstellers krijgen op de website 143 telefoonnummers en 152 e-mailadressen aangeboden die gecontacteerd kunnen worden, bij de verschillende inhoudelijke thema's van de stad. Dit zorgt ervoor dat vragen vaak terecht komen op diensten waar geen permanentie voorzien is en onbeantwoord blijven. 25% van de klachten in 2020 ging over onbeantwoorde vragen. Een burger moet zelf weten bij welke dienst hij terecht moet voor een vraag.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er wordt enkel doorgeschakeld, doorgemaid of gevraagd om naar het rechtstreekse groepsnummer van diensten in tweede lijn. De informatie die de klant al gaf in eerste contact, stroomt niet door.</li> <li>- Telefonisch is er niet altijd permanentie in tweedelij, waardoor er telefoons onbeantwoord blijven, idem voor groepsmailboxes. Antwoorden zijn soms enkel vanuit één specifieke dienst in tweede lijn geformuleerd, terwijl meerdere diensten een deel van het antwoord konden hebben. Maar er zat geen KCC tussen dat deze inschatting kon maken.</li> <li>- Kanalen worden niet op maat van de klant, maar op maat van de dienst bepaald.</li> </ul>	<p>Statusinformatie wordt voor elk product apart aangeboden, afhankelijk van de achterliggende applicatie is dit dus op een andere plaats, via een andere log in geregeld.</p>	<p>Er is geen registratie van klanten, noch vragen, waardoor er geen link gelegd kan worden wanneer iemand opnieuw contact opneemt.</p>