











Fase	Contact maken met de Virtuele Assistent	Beantwoorden van de gestelde vraag	DOSIS-status meegeven
Interactiepunt	Ik ga naar de website, open Whatsapp of Facebook Messenger en start een gesprek met de Virtuele Assistent.	De Virtuele Assistent heet me welkom. De Virtuele Assistent behandelt mijn vraag. <<zie blauwdruk Transactie of blauwdruk Slimme formulieren>>	De Virtuele Assistent ziet dat er nog ongelezen statussen zijn in Mijn Burgerprofiel (enkel van toepassing als ik aangemeld ben op Mijn Burgerprofiel) en vraagt of ik geïnteresseerd ben om deze te horen. Ik laat weten dat ik geïnteresseerd ben. Ik laat weten dat ik NIET geïnteresseerd ben. De Virtuele Assistent geeft de info van de DOSIS statussen. De Virtuele Assistent vraagt of er nog verder met iets geholpen kan worden. Indien wel, << blauwdruk ander proces >>. Indien niet, wordt het gesprek afgerond.
Medium	website Whatsapp Facebook Messenger	website Whatsapp Facebook Messenger	website Whatsapp Facebook Messenger
Ervaring	    	 	  
Frontoffice	Het openen van het venster van de Virtuele Assistent, openen Whatsapp-chatvenster of openen Facebook Messenger-chatvenster	Het venster van de Virtuele Assistent	Het weergeven van de DOSIS-statussen in het venster van de Virtuele Assistent
Backoffice	Er wordt gecontroleerd of de gebruiker reeds aangemeld is via ACM/IDM.	Opzoeken van de gestelde vraag. << zie blauwdruk andere processen >>	De ongelezen statussen worden opgehaald uit Mijn Burgerprofiel.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)			De gebruiker moest vroeger zelf gaan checken in Mijn Burgerprofiel of er een nieuwe status was.