

Project Optimalisatie Klantinteractie

Toelichting en notities

Klantreis & service blueprint

Johan meldt een gat in de weg. Twee weken later is de situatie nog onveranderd: Johan neemt opnieuw contact op.

Meldingen (doen)

- Zou mooi zijn als klant een foto met locatie kan meesturen, in elke gewenste situatie en plek kunnen melden. Dus zowel mobiel als via andere devices.
- Het doen van meldingen niet binnen scope... meldingsproces niet, wel de navraag van een status op een melding. Melding zelf niet, alle afhandeling rondom status melding wel binnen scope.
- Wat doe je met meldingen huisnr. 11 of 12? → andere meldingnummers, die naar 1 hoofdmelding gaan (mogelijkheid om meldingen die over hetzelfde gaan kunnen bundelen en kunnen inzien). Maar dat is in scope meldsysteem.
- Registratie van de datum van de melding is zeer relevant.

Notificaties

- Johan moet zelf kunnen instellen of hij al dan niet op de hoogte wil worden gehouden van de afhandeling van de melding. En waar aan de orde evt. ook nog aangeven of hij ook tussentijdse meldingen wil ontvangen of alleen bericht bij opgelost. En als hij inderdaad op de hoogte wil worden gehouden, dan is de wens dat Johan een voorkeurskanaal kan aangeven via welke dit vervolgens gebeurt.
- moeten door gemeenten wel uitgezet kunnen worden... (notificaties naar inwoners)

Status van meldingen openbare ruimte:

- In principe moet de status van meldingen gewoon openbaar zijn, voor iedereen inzichtelijk. Voorkomt ook dubbele meldingen.
- Functioneel moet je een (status)melding wel of niet achter een login kunnen inzien. → is namelijk verschillend per gemeente.
- Status van een melding zou altijd inzichtelijk moeten zijn: bijv. via mobiel ter plekke op straat of thuis via tablet, laptop of desktop.
- Meer info geven, de statussen nu vaak nog te algemeen (open vs. afgehandeld). Karin ziet wie de zaak in behandeling heeft, dat ziet Johan niet: Intern toch meer gedetailleerde info dan wat Johan ziet (planning / bestelde materialen / etc.).

Klantinteractie rondom meldingen / dienstverlening

- Op verschillende keys snel en gemakkelijk kunnen zoeken in meldingen (bijv. adres, meldingsnummer, GPS-coördinaten). Maar ook op andere manieren als Johan ter plaatse belt en geen meldingsnummer o.i.d. bij de hand heeft.

- Meldinghistorie inzichtelijk voor Karin, om de klant te kunnen vertellen wat er allemaal al gebeurd is.
- Klikken op meldingnummer, daarna zit ze gelijk in goeie scherm.
- In en externe SLA's: statusupdates inzichtelijk voor KCC vanuit zowel interne als externe partijen.
- SLA's: afhandeling van vragen wordt volgens specifieke SLA's per gemeente afgehandeld: bijv. binnen 2 uur in Rotterdam.
- KCC-medewerker kan nu niet goed inschatten welke melding belangrijker / urgenter is → wenselijk voor Karin dat dit obv rules bepaald wordt voor haar, dan wel ingesteld (label) kan worden.
- Het KCC-systeem moet heel flexibel per gemeente geconfigureerd kunnen worden. Afhankelijk van wat zij wenst te gebruiken.
- Single sign on voor Karin.
- Karin hoeft niet na te denken wat er wordt gelogd, dat gebeurt gewoon.
- Feedbackknop nodig voor KCC-medewerker (ook klant?), voor bijv. aangeven dat content niet op orde is.
- Telefoontjes / spraakherkenning moet ook gelogd worden.
- Let op privacywetgeving: wat mag wel/niet via WhatsApp worden uitgewisseld?
- Klantcontacthistorie: nader bepalen wat je precies vastlegt/mag vastleggen/wilt kunnen raadplegen (welke info, wat te doen i.g.v. wijzigingen, hoe lang archiveren, etc.). Ook i.v.m. privacy. Zie voorbeeld in e-Suite, waar je per klant/proces ook een contactmoment hebt. Fungeert dan als centraal communicatiepunt.
- Recht op inzage klantcontact voor klant.
- Beheer van contacthistorie (hoe lang bewaren?)
- Inzet Chatbot zou ook hier (voor een belangrijk deel) de communicatie kunnen afhandelen.
- Gaat om klantbeeld: gemakkelijke interface die hier snel inzicht in geeft (systemen aan elkaar, info op één punt).
- Centraal infopunt en centraal registratiepunt: één plek voor de KCC'er waar/via welke alles te vinden is door de KCC'er.

Aanvullende functionaliteit

- Mogelijkheid om direct via diverse kanalen inwoners proactief te waarschuwen (betrokkenheid tonen niet alleen naar individu Johan maar ook naar grotere groep).
- Mogelijkheid rode knop "doorzetten naar communicatie": een melding direct door te zetten naar de afdeling Communicatie (oid) die verdere verspreiding van dit bericht/communicatie over deze melding kan oppakken.
- Ook aanzet geven voor functionaliteit en benodigdheden die verder nog nodig zijn, zoals bijv. m.b.t. PDCA-cyclus; er moet gesproken worden over waar iets is mis gegaan.
- Feedbackloop: hoeveel meldingen, welke stappen, hoe snel afgehandeld, welke kanalen, welke stappen zijn nodig geweest, etc. → data moet zoveel mogelijk gelogd worden (bijv. voor meting efficiency, effectiviteit en KTV) → eerste aanzet doen voor KPI's (bijv. waar wordt over gebeld, hoe snel iets wordt afgehandeld, etc)
- Terugbelnotitie kunnen aanmaken evt.: voor persoon of groep. Van de persoon loskoppelen anders te kwetsbaar. Inzet van presence.

Dienstverlening / terugkoppeling aan Johan / klanttevredenheid

- Bij doen melding reeds een verwachte afhandeltijd meegeven (geautomatiseerd).
- Melding is pas afgehandeld als klant vindt dat deze is afgehandeld.
- Mogelijkheid voor KCC-medewerker om een (inhoudelijke / procesmatige) KTO uit te kunnen zetten, als onderdeel van de laatste app die Johan krijgt.

- Foto van uitvoerder dat het gat in de weg is verholpen via notificatie naar Johan; Conny en Karin kunnen deze ook zien omdat deze wordt opgeslagen in het afhandeldossier. Uitvoerders hoeven verder alleen maar terug te melden, en zich niet druk te maken over verdere afhandeling naar anderen.
- Maken van foto's heeft wel een aantal implicaties: beleid (geen mensen herkenbaar in beeld, etc.) – opslag – beheer – etc.

Afhandeling melding / back-office

- Wens dat eerstelijns ook melding moet kunnen maken/inplannen. Eerste lijns meer dan alleen statusmelding inzien?
- Randvoorwaardelijk: betrokken vakafdelingen moeten zorgen voor goede vulling van systemen en ontsluiting hiervan. Dit impliceert dat het heel gemakkelijk moet zijn voor de back-office om statussen bij te werken.
- Prettig als Karin aan de melding kan zien of deze reeds gezien/opgepakt is.
- Voor actueel inzicht in de beschikbaarheid van medewerkers is goed agendabeheer absolute noodzaak.
- Conny zorgt voor afhandeling proces gat dichten.
- Conny ziet nog meer historie dan Karin nodig heeft in KCC, inhoudelijke specificaties.
- Conny heeft protocol 'gat in de weg'.
- Conny pakt melding op / regelt planning / past status aan / heeft geregistreerd, Karin meldt alleen wat er gaat gebeuren richting Johan, er gaat direct iemand naartoe om af te schermen, (Conny voor de uitvoerders, Karin naar Johan).
- Capaciteit: bezetting / rollen. Bijhouden en goede afspraken over maken.

(preventieve) Content op website

- Informatie ten behoeve van verwachttingsmanagement aanbieden (ons beleid is...)→ gerelateerde content bieden