

## Project Optimalisatie Klantinteractie

### Toelichting en notities

#### Klantreis & service blueprint

John is verrast door de komst van een windmolenpark, uit zijn ongenoegen en wil weten hoe het zit.

#### Klantcontact

- Aan de voorkant zou je de contacthistorie willen zien / social media monitoring: wat is er over dit onderwerp gezegd door John en algemeen?
- Waar wordt op dit moment veel over gesproken/gebeld/contact gezocht met de gemeente: voor KCC medewerkers moet dit via wordclouds of nieuwstickers direct duidelijk zijn.
- Hoe registreer je het gesprek? Je wilt enerzijds dit als een contact / zaak registreren, maar ook een (automatische) registratie maken bij het onderwerp windmolens (hoe vaak wordt er gesproken over windmolens?). (wordt automatisch gelogd, bij tevreden klant)
- Beschikbare informatie over windmolenpark zoals brieven, verslagen bijeenkomsten etc. direct voorhanden en kunnen sturen (via DM een link naar persoonlijke omgeving?)
- Beschikbaarheid deskundigen is van cruciaal belang
- Terugbelverzoeken moeten met urgentie en context door KCC medewerker kunnen worden aangemaakt
- Gespreksverslag kunnen maken ene koppelen aan zaak/dossier/contact

#### Algemeen

- Opstellen social media richtlijnen t.b.v. bijv. wel of niet offline halen gesprek, juiste bejegening (per gemeente kan dit verschillend zijn)
- Hoe zorgen we dat de content juist is? (bijvoorbeeld zoeken in een kennisbank, waar de KCC medewerker actuele informatie kan vinden) (let op: Hier moeten wel goede afspraken over gemaakt worden intern).
- Kennisbank onderwerp: hoe voorkom je dat iemand bezwaar gaat maken?