



LINE OF INTERACTION



**IK WIL**  
behoefte vd klant in  
breedste zin, vwb  
informatie, proces,  
functionaliteit, etc.

### LINE OF INTERNAL INTERACTION

## BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN

## METING & OPTIMALISATIE KPI'S



SERVICE BLUEPRINT: (Deel III van III) Desiree belt met de gemeente: heeft dringend behoefte aan financiële hulp (Dimpact - Optimalisatie Klantinteractie)

**KANALEN / MIDDELEN**  
concreet 'bewijs': app,  
website, video, systeem,  
(chat)gesprek, folders,  
sms'je, etc.



Desktop / telefoon



Telefoon



Persoonlijk gesprek



Gesprek - Zaaksysteem  
- KCC-systeem



KCC-systeem

**ACTIES DESIREE**  
customer journey

25

Desiree verzamelt  
zoveel mogelijk als  
ze kan en uploadt

26

Ontvangt reminder  
twee uur voor de  
afspraak

27

Heeft afspraak  
met.....: fijn dat deze  
al helemaal op de  
hoogte is

28

Desiree beantwoordt  
vragen, overhandigt  
aanvullende  
verzamelde  
documenten

LINE OF INTERACTION

**ACTIES KCC-MDW  
KARIN EN  
DESKUNDIGE**  
employer journey  
(direct klantcontact)

**IK WIL**  
behoefte vd klant in  
breedste zin, vwb  
informatie, proces,  
functionaliteit, etc.

- Zaken uploaden /  
gemakkelijk  
documenten kunnen  
fotograferen en  
verzenden  
- Evt. uitleg lezen

- Herinnerd worden

- Hulp krijgen / hulp  
bieden

- Hulp krijgen / hulp  
bieden  
- Gespreksverslag  
maken en registreren in  
zaak

Karin kan inzien:  
- status  
- in behandeling  
- wie is behandelaar  
incl. contactgegevens

- Als Desiree belt direct  
status van haar zaak  
(let op privacy! niet  
inhoudelijk) kunnen  
zien

LINE OF INTERNAL INTERACTION

**BENODIGDE  
PROCESSEN,  
SYSTEMEN & MENSEN**

- Uitleg over hoe  
uploaden  
- Uitleg over welke  
bestanden waarom  
nodig zijn

- Multichannel  
berichtenservice  
- Kort, positief  
- Evt essentiële info toe  
te voegen, zoals  
routebeschrijving

- Klantcontact  
registratie: meerdere  
vragen / zaken kunnen  
registreren onder  
dezelfde persoon incl.  
'status' voor KCC  
- Enkele registratie van  
gegevens

- Status evt inzien  
- Registratie  
klantcontact  
- Show-up  
- Regisseur kennen  
- Popup venster voor  
mededelingen

**METING &  
OPTIMALISATIE  
KPI'S**