

SERVICE BLUEPRINT: (Deel I 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.	Telefoon	KCC-systeem	Telefoon	KCC-systeem	Telefoon	KCC-systeem	Telefoon	KCC-systeem	Telefoon	KCC-systeem	Telefoon	KCC-systeem
ACTIES DESIREE customer journey	Desiree belt het algemene nummer van de gemeente		Desiree vertelt onrustig over haar situatie		Desiree vertelt verder over haar situatie, ze wil financiele hulp		Desiree beantwoordt deze vragen		Desiree geeft haar gegevens		Desiree bevestigt en geeft mobiele tel.nr en email-adres door	
LINE OF INTERACTION								•				
ACTIES KCC-MDW KARIN employer journey (direct klantcontact)		2 Karin neemt op		4 Karin stelt Desiree gerust en vraagt haar te vertellen wat er aan de hand is		6 Karin stelt enkele vragen om de situatie goed in beeld te krijgen		8 Karin geeft aan dat haar kan helpen. Karin gaat een afspraak voor Desiree maken en vraagt om de gegevens van Desiree		10 Karin zoekt Desiree op via en checkt met haar de bestaande gegevens		12 Karin maakt met 1 klik een nieuwe 'vraag' aan bij Desiree en vult snel enkele gegevens in
IK WIL behoefte vd klant in breedste zin, vwb informatie, proces, functionaliteit, etc.	- snel geholpen worden	Telefoonnr. zien => belgeschiedenis van dit nummer kunnen inzien	1 x Verhaal vertellen Beleefd te woord gestaan worden Snel geholpen worden	Duidelijkheid geven, snel antwoorden Begrip tonen, empathisch zijn Deskundigheid bieden	1 x Verhaal vertellen Beleefd te woord gestaan worden Snel geholpen worden	- KCC- hulpmiddel (wat te vragen) - Uitkomst checken met Desiree - Snel overzien wat nodig is en tips geven	- Snel geholpen worden	- Desiree adviseren, kunnen doorverwijzen - Afspraak inplannen - Gegevens Desiree opslaan	- Snel geholpen worden	Gegevens van Desiree erbij pakken (o.b.v. postcode/ huisnummer/ geboortedatum of anderszins)	- De gemeente haar kan bereiken op verschillende manieren	- De beantwoorde vragen als 'dossier' aanmaken en koppelen aan Desiree
LINE OF INTERNAL INT	ERACTION											
BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN	- Contact info gemeente en wijkteams goed communiceren - Snelle geleiding naar KCC medewerker - KCC team	Nummerherkenning: Belgeschiedenis / Historie kunnen inzien Afspraken over hoe omgaan met info nav nummerherkenning Telefonie en KCC- systeem geïntegreerd		- Training / opleiding KCC team - Relevante tips / 'how to' ondersteuning		- Stroomschema / slimme vraagboom voor uniforme dienstverl. incl. tips - O.b.v. zoektermen juiste contactpersonen vinden	- Registratie klantcontact (antwoorden Desiree op de vragen die haar worden gesteld) - Afspraken over registratie klantcontact	- Slimme dynamische vraagboom - Met antwoorden van Desiree suggesties van (beschikbare) deskundigen tonen - Afspraakmodule - Registratie klantcontact	- Registratie klantcontact	- Contact data / historie kunnen inzien - Koppeling met BRP/Makelaar - Koppeling NHR bedrijfsgegevens KvK	Contactdata aanvullen	- Contactregistratie,
METING & OPTIMALISATIE KPI'S								klantcontact				aan profiel klant

SERVICE BLUEPRINT: (Deel II 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.	KCC-systeem	KCC-systeem	Telefoon	KCC-systeem	Telefoon	KCC-systeem	Telefoon	KCC-systeem	Telefoon	Desktop	Telefoon	Telefoon
ACTIES DESIREE customer journey			Desiree kan, maar neemt wel kind van 3 mee		Desiree geeft aan graag per SMS		19 Desiree bedankt Karin, gaat ernaar kijken en hangt op		21 Desiree ontvangt een sms		23 Ontvangt email, klikt door: gaat naar beveiligde pagina met informatie en voorbereidingen	24 Ziet checklist met zaken mee te nemen of up te loaden tibv afspraak (incl voorbeeld afbeelding)
LINE OF INTERACTION				40		40		00		00		
ACTIES KCC-MDW KARIN EN DESKUNDIGE employer journey (direct klantcontact)	13 Karin klikt op afspraak maken en selecteert	14 Karin vraagt of Desiree overmorgen kan		Karin registreert de afspraak. Wil Desiree een bevestiging van de afspraak en hoe?		Karin zegt dat Desiree ook een e-mail krijgt met en link naar meer info en voorbereidingen voor de afspraak	- Bevestiging sturen - Evt opdrachten oid toe kunnen voegen	Karin legt zoveel mogelijk informatie vast, bevestigt de afspraak en genereert een sms-bevestiging		22 ontvangt notificatie afspraak: staat al in agenda klikt door en leest de info door		
IK WIL				- Afspraak inplannen				0 10 11 17				- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
behoefte vd klant in breedste zin, vwb informatie, proces, functionaliteit, etc.	Direct actie, inplannen afspraak	Direct actie, inplannen afspraak	Weten of kind van 3 mee kan	- Kanaal kunnen kiezen voor bevestiging van de afspraak, keuze uit de kanalen die Desiree heeft aangegeven	Per SMS afspraakbevestiging ontvangen	Per e-mail afspraakbevestiging versturen incl. voorbereidingen die zij kan treffen	Per e-mail afspraakbevestiging versturen incl. voorbereidingen die zij kan treffen	Snel & makkelijk per afspraakbevestiging versturen afspraakbevestiging naar (deskundige) sturen	- Weten wie, wat, waar en wanneer - Evt. afspraak kunnen wijzigen	- Weten wie, wat, waar en wanneer - Doorklik: link naar afspraak & info privacy	- Duidelijkheid en gemak - Weten wat ik van het gesprek kan verwachten - Weten waarom voorbereidingen nuttig en noodzakelijk zijn	Duidelijkheid en gemak Weten waarom voorbereidingen nuttig en noodzakelijk zijn Dat mijn info veilig is
breedste zin, vwb informatie, proces,	afspraak	Direct actie, inplannen afspraak		- Kanaal kunnen kiezen voor bevestiging van de afspraak, keuze uit de kanalen die Desiree	afspraakbevestiging	afspraakbevestiging versturen incl. voorbereidingen die zij	afspraakbevestiging versturen incl. voorbereidingen die zij	afspraakbevestiging versturen - afspraakbevestiging naar (deskundige)	en wanneer - Evt. afspraak kunnen	en wanneer - Doorklik: link naar	- Weten wat ik van het gesprek kan verwachten - Weten waarom voorbereidingen nuttig en	gemak - Weten waarom voorbereidingen nuttig en noodzakelijk zijn
breedste zin, vwb informatie, proces, functionaliteit, etc.	afspraak FERACTION - Koppeling -> agenda's inzien/plannen	- Beheer agenda's - Afspraken module - Locatie beschikbaarheid		- Kanaal kunnen kiezen voor bevestiging van de afspraak, keuze uit de kanalen die Desiree	afspraakbevestiging	afspraakbevestiging versturen incl. voorbereidingen die zij	afspraakbevestiging versturen incl. voorbereidingen die zij	afspraakbevestiging versturen - afspraakbevestiging naar (deskundige)	en wanneer - Evt. afspraak kunnen	en wanneer - Doorklik: link naar	- Weten wat ik van het gesprek kan verwachten - Weten waarom voorbereidingen nuttig en	gemak - Weten waarom voorbereidingen nuttig en noodzakelijk zijn

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

