SERVICE BLUEPRINT: (Deel I van IV) Thijs neemt via chat contact op i.v.m. verhuizing binnen de gemeente (Dimpact - Optimalisatie Klantinteractie)

| KANALEN / MIDDELEN concreet 'bewijs': app, website, video, systeem, (chat)gesprek, folders, sms'je, etc. | Mobiel | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat |
|--|---|---|--|--|---|---|--|--|----------------------------------|---|--|
| ACTIES THIJS customer journey LINE OF INTERACTION | 1 Thijs googlet op 'verhuizing doorgeven' | Ziet bovenaan direct het daarvoor bestemde gemeente- lijke chatkanaal. Kiest voor chat en ziet virtuele assistent + chatvenster | | | 5 Kijkt in camera en ziet dat het is gelukt | | 7 Vult zijn nieuwe adres in/ (spreekt in) | | 9 Thijs vult 17-03-2019 in | | Antwoordt 'nee' |
| ACTIES CHATBOT & KCC-MDW KARIN employee journey (direct klantcontact) | | | 3 Assistent zegt: 'We gaan deze verhuizing samen regelen' | 4 Zegt: 'Wil je a.u.b. even in camera kijken om je te identificeren?' | | 6 Heet Thijs welkom en vraagt naar nieuwe adres | | 8 Vraagt om ingangsdatum | | 10 Vraagt Thijs: 'Verhuist er nog iemand met je mee?' | Zet gegevens verhuizing op een rij en vraagt Thijs om bevestiging |
| IK WIL behoefte vd klant in breedste zin, vwb informatie, proces, functionaliteit, etc. | Direct het goede zoekresultaat krijgen | Snel regelen | - Service verlenen - Verwachtings- management: * indicatie geven vd duur vh serviceproces * wat moet klant bij de hand hebben | - Thijs identificeren => service verlenen - Waterdichte ID-check | - Alles regelen via hetzelfde kanaal - Dat het werkt en veilig is - Snelle & eenvoudige identificatie | - Juiste data - Legitimiteit checken | - Z.s.m. afronden | | | - Inzicht in situatie - Tip(s) op maat => Thijs zo goed mogelijk helpen | Akkoord krijgen en vastleggen |
| LINE OF INTERNAL INT | ERACTION ———— | | | | | | | | | | |
| BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN | - CMS - Contentbeheer - SEO - Meting & optimalisatie | - Infopagina verhuizing - Chatbot - Meting & optimalisatie => Ieren & bijstellen - Contentbeheer: aanpassen en uniform houden | - 'Rode knop'-optie: menselijke achtervang als chatbot vraag niet kan beantwoorden - Bemensing - Input: producten, tijden, benodigde info, | - Identificatiewijze (DigiD, foto ID, vingerafdruk): * beheer * beleid * bemensing * juridisch - Uitloggen bij inactiviteit - Passende alternatieve kanalen aanbieden wanneer het niet lukt via de chatbot - Passende benadering klant => A.I Meertaligheid? | | - Koppeling BRP/GBA - Noodproces i.g.v. onjuiste data - (evt.) Terugstorten betaling P-vergunning => snelle bevestiging alsnog (door Thijs) | - Check: bewoning v/h nieuwe adres. * niemand? => ok * wel? => KCC-mdw. neemt de chat over: toestemming bewoner aanleveren | I.g.v. 'te vroege' aangifte: deze 'on hold' kunne zetten en t.z.t. reminder naar Thijs versturen or alsnog te bevestigen (bewaarfunctie) Datum 'afspraken': beleid op termijn aangifte verhuizing => logica hoe hiermee om te gaan | | - Wetgeving & beleid => Logica 'meeverhuizen' - Huur- of koopwoning -> gerelateerde producten (logica) | - Recapitulatie van ingevoerde data kunnen genereren voor klant |
| METING & OPTIMALISATIE KPI'S | | | gerelat. producten, etc. | | | aistriog (door Triijs) | (uploaden) - Veranderende beleidskeuzes kunnen faciliteren | | | | |

SERVICE BLUEPRINT: (Deel II van IV) Thijs neemt via chat contact op i.v.m. verhuizing binnen de gemeente (Dimpact - Optimalisatie Klantinteractie)

| KANALEN / MIDDELEN concreet 'bewijs': app, website, video, systeem, (chat)gesprek, folders, sms'je, etc. | Mobiel chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat |
|--|---|---|--|--|---|--|---|---|---|--|-----------------------------|
| ACTIES THIJS customer journey | Kiest voor 'bevestigen' en ziet dat het definitief is | | 14 Kiest voor de optie "Ja, 1 P-vergunning à €125,- p/jr. | | Kiest het juiste kenteken (1 of meerdere) | | 18 Kiest voor 'Akkoord & betalen': ziet zijn rekeningnummer al staan | | | | Antwoordt: 'Nee, helaas' |
| ACTIES CHATBOT & KCC-MDW KARIN employee journey (direct klantcontact) | Verhuizing registreren | Zegt: 'Er is op je nieuwe adres sprake van betaald parkeren: wil je een parkeervergunning? | | Toont de bekende kenteken gegevens (van 1 of meerdere voertuigen) | | 17 Zet gegevens op een rij en vraagt om bevestiging | | 19 Bevestigt betaling: P-vergunning gaat per 17e in | Vraagt permissie voor aanvullende dienstverlening: enkele vragen stellen / tips geven | 21 Vraagt: 'Is je huur lager dan €xxx? Dan kom je in aanmerking voor huursubsidie.' | |
| IK WIL behoefte vd klant in breedste zin, vwb informatie, proces, functionaliteit, etc. | - Horen dat het zo geregeld is | | | | - Dit gemakkelijk en snel kunnen invullen - Snel afronden | | - Snel afronden nu - Betalen | | | | |
| LINE OF INTERNAL INTI | ERACTION | - Koppeling met P-vergun | ninganayataam 8 BAC | | | | - Koppeling P- | - Registratie uitgifte | | - Relevante producten | |
| BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN | Registratie mutatie Verhuizing doorgeven aan de bepaalde externe organisaties | - Roppelling thet E-vergunt - Behi - Logica rondom verhuize 'meenemen' naar - Logica in te stellen afhar monumentaal pand, a | eer n en P-vergunning (evt. nieuwe adres) nkelijk van situatie (bijv. | - Koppeling met gegevens RDW - Juridisch: uitzoeken wat afdelingen/partijen mogen delen aan info | | - Recapitulatie van de relevante te bevestigen data kunnen genereren | - Roppelling F- vergunningensysteem - Financiële administratie - Diverse betaalmogelijkheden | nieuwe P-vergunning - Koppeling P- vergunningensysteem - Financiële administratie | - Logica vwb behoefte klant | - Tips -> logica - Tips -> logica - Eerst gemeentelijke zaken? => checken - Belastingdienst info (content) | |
| METING & OPTIMALISATIE KPI'S | | | | | | | | | | | |

SERVICE BLUEPRINT: (Deel III van IV) Thijs neemt via chat contact op i.v.m. verhuizing binnen de gemeente (Dimpact - Optimalisatie Klantinteractie)

| KANALEN / MIDDELEN concreet 'bewijs': app, website, video, systeem, (chat)gesprek, folders, sms'je, etc. | Mobiel - chat | Mobiel - chat | Mobiel - chat | | Mobiel - chat | Mobiel - chat | KCC-systeem/Telefoon | KCC-systeem/Telefoon | Mobiel | KCC-systeem/Telefoon | Mobiel |
|--|--|--|---|---|--|--|----------------------|---|--|--|---|
| ACTIES THIJS customer journey LINE OF INTERACTION | | | 25 Antwoordt 'Nee dankjewel'. Is aangenaam verrast. | Door omstandigheden schuift de verhuizing | 26 Hij zoekt weer contact met dezelfde chatbot: hij legt de situatie uit | | | Thijs neemt op | 30 Hij geeft zijn ID- gegevens door / kijkt in de camera | | Zegt: 'Ja, dat klopt. Het wordt een maand later.' |
| ACTIES CHATBOT & KCC-MDW KARIN employee journey (direct klantcontact) | 23 Antwoordt: 'ldd spijtig' | Zegt: 'Laat het ons aub even weten als er intussen iets verandert aan je situatie. Kan ik verder nog iets voor je betekenen?' | | van Thijs 1 maand op | 'Sorry, gaat mij te ver: mijn collega Karin gaat je bellen; kan dat?' 'Ben je op dit nummer bereikbaar?' | 'Karin bereidt voor' | 28 Karin belt | 29 Karin vraagt om ID- gegevens / vraagt in de camera te kijken | | Zegt: 'lk heb vernomen dat de verhuisdatum opschuift: klopt dat inderdaad?' | |
| IK WIL behoefte vd klant in breedste zin, vwb informatie, proces, functionaliteit, etc. | | | | | | - Snel inzage in 'vraag' + historie | | Waterdichte ID-check | Veilige uitwisseling van gegevens | Ontvangen info vwb de klantvraag verifiëren | Dit snel en gemakkelijk kunnen laten aanpassen |
| LINE OF INTERNAL INTE | ERACTION | | | | - Menselijke | - Karin ontvangt een | - Tele | efonie | | | |
| PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN | - Passende benadering klant => A.I. | - Content vwb tussentijdse wijzigingen | | | achtervang beschikbaar - Alternatief als klant niet teruggebeld wil worden | alert (incl. tijdsindicatie en te gebruiken tel.nr. + link naar de relevante info) - IAM - Relevant residu vh | - Benndiade konn | identificatiewijze emensing * techniek eling BO-systeem ct registratie | | - Relevant residu vh eerdere klantcontact kunnen inzien | |
| METING & OPTIMALISATIE KPI'S | | | | | | eerdere klantcontact kunnen inzien - Inhoudelijke zaken | | | | | |

SERVICE BLUEPRINT: (Deel IV van IV) Thijs neemt via chat contact op i.v.m. verhuizing binnen de gemeente (Dimpact - Optimalisatie Klantinteractie)

KANALEN / MIDDELEN concreet 'bewijs': app, website, video, systeem, (chat)gesprek, folders, sms'je, etc. KCC-systeem/Telefoon KCC-systeem/Telefoon Sms KCC-systeem/Telefoon Mobiel KCC-systeem/Telefoon Felicitatie (sms/kaart) 38 Ontvangt op de dag vd verhuizing bericht **ACTIES THIJS** Antwoordt: vd gemeente: customer journey 'Ja, graag' 'Gefeliciteerd met je verhuizing!' LINE OF INTERACTION **ACTIES CHATBOT** Nu wijzigen? Stuurt een 'verhuis sms' ter Nu wijzigen? Stuurt een Schort P-vergunning op. Vertelt de & KCC-MDW KARIN 'Parkeervergunning ook opschorten?' Past de verhuisdatum 'vérhuis sms' ter employee journey bevestiging bevestiging consequenties (direct klantcontact) - Adreswijziging **IK WIL** terugzien in eigen Adreswijziging behoefte vd klant in - Relevante zaken - Gemakkelijk zaken Juiste gegevens, geen terugzien in eigen breedste zin, vwb gemeentelijke worden genoemd => muteren/registreren omgeving gemeentelijke fouten informatie, proces, gemakkělijk checken Klantcontact gelogd - Bevestiging per sms omgeving functionaliteit, etc. genereren LINE OF INTERNAL INTERACTION - Eigen gemeentelijke omgeving met koppelingen om voor klant relevante info te kunnen tonen - CMS & beheer - Identity Access Management (IAM) **BENODIGDE** communicatie rondom life events als verhuizing - Autom. felicitaties kunnen genereren en versturen PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN administratie Betaling retour P-vergunning systeem vragen bij verhuizing METING & OPTIMALISATIE KPI'S