

# Project Optimalisatie Klantinteractie

## Toelichting en notities

### Klantreis & service blueprint

Thijs neemt via chat contact op i.v.m. verhuizing binnen de gemeente.

#### Klantgeleiding

- Middels SEO directe toeleiding naar chatbot
- Vooraf aangeven wat Thijs nodig heeft tijdens het doorgeven van de verhuizing en aangeven hoe lang proces ongeveer gaat duren
- Recapitulatie en bevestigen van ingevoerde gegevens, in te zien via persoonlijke omgeving
- Kennisbank is voor KCC medewerker beschikbaar voor stellen van relevante vragen in het proces (over bijv. parkeervergunning)

#### Identificatie

- Gezichtsherkenning: Het moet makkelijk maar ook veilig. Vandaar nu nog toekomstmuziek, tot die tijd identificatie via DigiD.

#### Klantcontact

- Artificial Intelligence: lerend vermogen van chatbot
- Rode knop, hulp als het proces vastloopt. Keuzemenu wat je dan kunt ondernemen
- Bewaarfunctie:
  - o na X tijd inactief, dan automatisch uitloggen en gegevens bewaren. Bij opnieuw inloggen / identificeren klant verder kunnen gaan met de bewaarde gegevens en de stap waar men was uitgelogd
  - o bij te vroeg doorgeven verhuizing, in bewaring nemen en reminder/check sturen indien de verhuizing daadwerkelijk wordt doorgevoerd
- Generieke loop / logica per gemeente en situatie in te stellen voor bijvoorbeeld een uitstapje:
  - o wel/ geen huurtoeslag
  - o monumentaal pand
  - o meeverhuizen
  - o parkeervergunningen op adres
- Aanbieden van gerelateerde producten en informatie (ook extern), zoals bijv. huurtoeslag
- Indien KCC medewerker contact overneemt, direct inzage in chatbothistorie. Daarbij is uitgangspunt: Weet DAT er wat speelt maar niet WAT er speelt als er meerdere zaken van een burger openstaan.
- Denk aan (automatisch versturen) felicitaties!!

#### Koppelingen / Betaling

- Evt. terug kunnen storten van teveel betaalde vergunningsgelden bij verhuizen.

- Diverse betaalmogelijkheden aanbieden, bij automatische incasso toestemming vragen
- Koppelen aan RDW ivm parkeervergunning
- Koppelen op bestaande zaaksystemen en ook aan toekomstige zaaksystemen

**Algemeen**

- Uitzoeken wat juridisch kan/mag m.b.t. delen van informatie in deze klantreis