SERVICE BLUEPRINT: (Deel I van I) John is verrast door de komst van een windmolenpark, uit zijn ongenoegen en wil weten hoe het zit (Dimpact - Optimalisatie Klantinteractie)

KANALEN / MIDDELEN concreet 'bewijs': app, website, video, systeem, (chat)gesprek, folders, sms'je, etc.	Website / app	KCC-systeem	Website / app	KCC-systeem	KCC-systeem	KCC-systeem	Website / app	KCC-systeem	Website / app	KCC-systeem	Desktop	Pers. gesprek
ACTIES JOHN customer journey	John uit zijn ongenoegen over de komst van een windmolenpark in zijn achtertuin op Twitter		3 John antwoordt dat hij niet is geinformeerd				7 John leest DM en is niet tevreden. John uit zijn ongenoegen op Twitter		John geeft via DM contactgegevens			Voert telefoongesprek met Windy
ACTIES KCC-MDW KARIN employer journey (direct klantcontact)		2 Karin antwoordt op Twitter bericht en inventariseert / vraagt wat er aan de hand is		4 Karin twittert uit te zoeken (openbaar) en stuurt een DM om persoonlijk contact te hebben	5 Karin vraagt in interne organisatie meer informatie op	6 Karin stuurt DM met alle beschikbare informatie over de komst van het windmolenpark		8 Karin stuurt DM en vraagt om contact gegevens (naam, email, tel. nr)		10 Karin stuurt terugbelverzoek aan deskundige, geeft context en urgentie van het verzoek aan	11Deskundige Windy leest zich in en inventariseert wat er in het geval van John is mis gegaan	12 Voert telefoongesprek met John
IK WIL behoefte vd klant in breedste zin, vwb informatie, proces, functionaliteit, etc.	- ongenoegen uiten - weten hoe het zit	- vraag ontleden	- weten hoe het zit	- gesprek 'offline' halen	uitzoeken wat er aan de hand is nagaan of meerdere inwoners niet zijn geinformeerd	- informeren - makkelijk informatie kunnen bundelen en versturen via kanaal naar keuze	- ongenoegen uiten - weten hoe het zit	- contactgegevens om John terug te laten bellen door deskundige - gesprek 'offline' halen	- teruggebeld worden, z.s.m.	- terugbelverzoek indienen - context geven - urgentie aangeven	- inlezen en inventariseren (relatie tot windmolen, wat mis is gegaan, achtergrondinfo) - bezwaar voorkomen	- geinformeerd worden - informatie geven - registeren gesprek
LINE OF INTERNAL INT	TERACTION											
BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN	- social media monitoring (instrumentarium en proces)	KCC medewerkers die social media berichten monitoren en beantwoorden zoeken op onderwerp en (gerelateerde) info	- alle communicatie doorzoekbaar - zoeken op onderwerp en (gerelateerde info) - Wordclouds / FAQ's op schermen	- social media richtlijnen	- contactgegevens deskundigen, beschikbaarheid - aan kunnen geven beschikbaarheid - zoeken op onderwerp en (gerelateerde) info	zoeken op onderwerp en (gerelateerde) info bundel en verstuur functie via kanaal naar keuze	Indien wel tevreden: logfunctie op productniveau (waar wordt contact over gezocht met welke vragen) (automatisch)	- opslag gegevens John in KCC		- terugbelverzoek - aanvullende info - 'vlaggetjes' voor aangeven urgentie - managementinfo (over afhandeling terugbelverzoeken)	- dossier - tips voor Windy om bezwaar te voorkomen	- opslag gespreksverslag en loggen klantcontact - bij bezwaar een 'zaak' kunnen aanmaken en koppelen aan John
METING & OPTIMALISATIE KPI'S												