SERVICE BLUEPRINT: (Deel I van II) Johan meldt gevaarlijk gat in de weg. Twee weken later is de situatie nog onveranderd: Johan neemt opnieuw contact op. (Dimpact - Optimalisatie Klantinteractie)

KANALEN / MIDDELEN concreet 'bewijs': app, website, video, systeem, (chat)gesprek, folders, Eigen Eigen sms'je, etc. Gat in de weg WhatsApp (desktop) WhatsApp (desktop) KCC-systeem KCC-systeem KCC-systeem KCC-systeem KCC-systeem KCC-systeem Typt vraag aan gemeente: nummer v/d melding staat autom. onderaan app-bericht. Verzendt Klikt op 'contact' => ziet 06-nummer v/d gemeente voor WhatsApp contact Klikt op WhatsApp eigen gemeentelijke omgeving: Checkt Johan ziet dat het icoon: browservenster met **ACTIES JOHAN** gevaarlijke gat er nog steeds is customer journey WhatsApp opent op statusmelding: nog altijd 'openstaand' appje met vraag zijn laptop LINE OF INTERACTION contactgegevens Gijs ze ziet dat hij niet beschikbaar is ivm vakantie en belt Ziet dat een automatische ontvangstbevestiging aar Johan is gestuur ACTIES KCC-MDW KARIN Karin ziet appje van Johan binnenkomen op desktop Klikt op meldingnummer _eest de melding van Johan employee journey - Overzicht meldingen + Inzicht in beschikbaarheid Gijs
 Inzicht in vervanging Direct naar melding
 Gedetailleerde info hijhehorende status zier - Inzicht in evt. - Direct gaan appen - Zelf kanaal kunnen behoefte vd klant in - Inzicht in meldingen & NU (opnieuw) melden Wie te benaderen? communicatie die over melding en breedste zin, vwb weten hoe het ermee · In meldingen zoeken Direct contact Direct antwoord hierover reeds met - Snel toegang tot exacte status Keuze wel/niet geïnformeerd worden tijdens achterliggend proces (wie, wat, etc.) igv afwezigheid - Direct contact: info informatie, proces, kiezen dat mij het beste staat Johan heeft contactgegevens Gijs past functionaliteit, etc. plaatsgevonden uitvoering (notificaties: Zoeken op adres over (status) melding indiv. en/of wijkniveau). Zo ia via welk kanaal?

LINE OF INTERNAL INTERACTION

BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN

METING & OPTIMALISATIE KPI'S

KPI's per gemeente nader in te vullen

SERVICE BLUEPRINT: (Deel II van II) Johan meldt gevaarlijk gat in de weg. Twee weken later is de situatie nog onveranderd: Johan neemt opnieuw contact op. (Dimpact - Optimalisatie Klantinteractie)

KANALEN / MIDDELEN concreet 'bewijs': app, website, video, systeem, (chat)gesprek, folders, sms'je, etc.	KCC-systeem/Telefoon	KCC-systeem/Telefoon	KCC-systeem/Telefoon	SMS	KCC-systeem	WhatsApp		Mobiel	SMS	\$
ACTIES JOHAN customer journey				15Johan ontvangt een (autom. gegenereerde) notificatie: "Morgen tussen 15 -17 uur wordt gat gedicht"		Ziet appje en appt terug: 'Dank! '	<proces &="" administratief="" afhandelen="" dichten="" gat=""></proces>		19 Johan ontvangt notificatie incl. foto v/d nieuwe situatie: "Het gat is gedicht: 'Dank voor mede veilig houden v/d	Johan fietst nog even langs en ziet dat het goed is
ACTIES KCC-MDW KARIN employee journey (direct klantcontact)	12 Conny pakt de melding op: ze plant deze gelijk in voor morgen tussen 15 - 17 uur	Conny past status aan Conny vertelt Karin dat ze direct iemand stuurt i.v.m. afzetten gat	14 Karin kijkt mee en ziet de info verschijnen in het systeem		16 Stuurt appje aan Johan: "Het gat wordt nu afgezet en morgen tussen 15-17u. gedicht"		(valt buiten scope)	18 Uitvoerder maakt foto v/d nieuwe situatie		
IK WIL behoefte vd klant in breedste zin, vwb informatie, proces, functionaliteit, etc.	- Gemakkelijk en snel een bestaande melding kunnen inplannen - Ruimte beschikbaar voor direct inplannen	- Notificatie: - Kanaalkeuze - Ingepland moment	- Conny past aan, Karin kan inzien - Gekoppelde meldingen kunnen inzien	- Status zichtbaar: zowel publiek als in eigen gemeentelijke omgeving Johan	 - Is klant tevreden? - ✓ voor afgehandeld kunnen registreren - Geen 'extra' zaken hoeven loggen, gaat automatisch - Makkelijk bedienen 			- Foto's nieuwe situatie kunnen opslaan bij melding - Rechtstreeks naar Johan sturen: 'ter plekke fixen'	- Erkenning voelen - Status terug kunnen vinden in eigen gemeentelijke omgeving	
LINE OF INTERNAL INTERACTION										
BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN & MENSEN	- Identity Access Management (IAM) - Werkafspraken & SLA's over prioritering & spoedzaken	- Automatische updates / notificaties versturen	Multi-user toegang tot meldingensysteem Samenhangende meldingen in systeem kunnen koppelen (+ slimme afhandeling)	- Automatische notificaties via voorkeurskanaal kunnen genereren bij aanpassing status melding	- Meldingen ook kunnen inzien na afhandeling - KTO-optie: vragen uit kunnen zetten - Proces <-> inhoud kanaalonafhankelijk - Knop "Doorzetten naar afd. Communicatie" => voor brede communicatie, o.a. preventief ter voorkoming van meer meldingen - Meting/monitoring klantcontact - PDCA: goede feedbackloop / werkafspraken tbv kwaliteitsverbetering - Vastleggen aantal specifieke kenmerken vwb het klantcontact (bij voorkeur voorgedefinieerd ivm meting) => afspraken over wàt je logt - Werkproces: wat i.g.v. info niet bekend			 Werkafspraken t.b.v. fotografie Beleid fotogebruik (bijv. pers. onherkenbaar in beeld) Foto-opslag bij de melding in 	- Automatische notificaties via voorkeurskanaal genereren bij aanpassing status - Foto bij publieke info	
METING & OPTIMALISATIE KPI'S					- Vastieggeri aantal specilieke kerimierikan with het kantoontact (bij voorkeur voorgedefinieerd ivm metling) => afspraken over wât je logt - Werkproces: wat i.g.v. info niet bekend					