

De klant en zijn klantreis? Je ziet het in Centric Burgerzaken!



Optimale dienstverlening aan de klant. Dat is wat je als gemeente wilt bereiken. Je zet een klantverwijssysteem, of - beter nog - een klantvolgsysteem (KVS) in om de klant te begeleiden bij zijn contact met de gemeente. En dat contact maak je nu nog efficiënter! Want met de optionele *Integratie Klantvolgsysteem* van Centric Burgerzaken overzie jij in Centric Burgerzaken alle afspraken en roep je de klant op vanuit de applicatie. En terwijl hij van de wachtruimte naar de balie loopt, zoekt Centric Burgerzaken al zijn gegevens op en start het proces waar hij voor komt. Aan het eind van de dag zie je aan de wacht- en behandeltijden wat de ideale productietijden zijn. En welke bezetting je morgen nodig hebt. Optimaler kan niet!

De klant maakt een afspraak...

Een inwoner die een nieuw reisdocument of een ander product nodig heeft, heeft meerdere contactmomenten met de gemeente. Hij zoekt naar informatie, maakt – online, of via een ander kanaal - een afspraak, komt aan op het gemeentehuis, bezoekt jouw balie en maakt eventueel een vervolgspraak. Om deze inwoner optimaal te begeleiden bij zijn reis, kun je als gemeente een klantverwijssysteem, of - beter nog - een klantvolgsysteem (KVS) inzetten.

En om de klantreis nog efficiënter te maken hebben wij voor jou het planbord van het KVS volledig geïntegreerd in Centric Burgerzaken!

... en jij pakt 'm op in Centric Burgerzaken

Alle klantafspraken komen terecht in de agenda/ het planbord van het KVS. Jij gebruikt dat planbord om de afspraken te bekijken, de klant op te roepen of een nieuwe afspraak in te plannen. En dat doe je direct vanuit Centric Burgerzaken! Natuurlijk heb je daarbij alle bijbehorende gegevens en functionaliteit bij de hand.

Voor een vliegende start

En *what's more*: wanneer de inwoner aan jouw balie verschijnt staan zijn gegevens al voor je klaar en heeft Centric Burgerzaken het juiste aanvraagproces opgestart. Mooi, hè?!

Burgerzaken

Alle afspraken in één overzicht

Het geïntegreerde planbord brengt alle afspraken overzichtelijk bij elkaar en biedt je een keur aan functionaliteit:

✓ Sorteren en zoomen

Je kiest zelf welk deel van het planbord je wilt zien: alle afspraken van die dag, of van de week, wachtruimte of balie. En je kunt in- of uitzoomen. Hoe meer je inzoomt, hoe meer informatie je ziet over de afspraken.

✓ Kleur bekennen

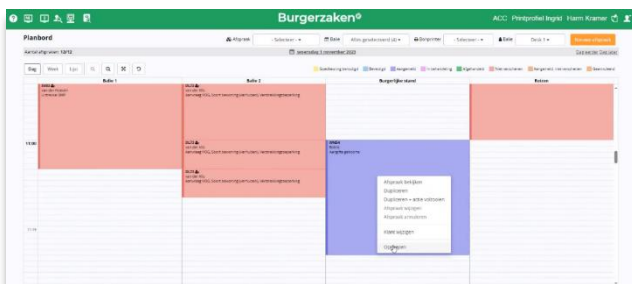
Elke afspraak in het planbord heeft een kleur. Daaraan zie jij direct wat de status van de afspraak is. Is hij blauw? Dan is het een toekomstige afspraak. Is hij paars, dan heeft de inwoner zich al aangemeld bij de zuil. Is de inwoner te vroeg, dan krijgt hij de status 'vrijwillig wachten'. Wacht de inwoner nog, terwijl zijn afspraak al loopt, dan is de status 'onvrijwillig wachten'. Het maakt je werkproces overzichtelijk en efficiënt. En het is een belangrijke bron voor jouw managementinformatie.

✓ Gegevens bekijken

De afspraak bevat alle informatie waaruit jij én Centric Burgerzaken kunnen opmaken om welke inwoner het gaat en waar hij voor komt. Met eventueel aanvullende informatie. Komt de inwoner bijvoorbeeld voor een rijbewijs, dan kan de afspraak al informatie bevatten over welk type rijbewijs. Bij de afspraakgegevens zie je eventuele historie, dossiergegevens of tussentijdse communicatie.

✓ Klant oproepen

Je roept de klant eenvoudig op vanuit de afspraak. Via het KVS gaat er direct een signaal naar de zuil, je infobord of de receptie. Natuurlijk heb je vooraf wel aangegeven achter welke balie je zit.



✓ Nieuwe afspraak maken

Je maakt eenvoudig een nieuwe afspraak voor de inwoner. Of wijzigt een afspraak. Bijvoorbeeld als je voor jezelf wat voorbereidings- of afrondingstijd wilt toevoegen. Of als je - voor iemand die meer of minder tijd nodig heeft - wilt afwijken van de standaard producttijd. Is de wijziging niet relevant voor de inwoner, dan geef je met een simpel vinkje aan dat hij geen bevestiging krijgt van je wijziging. Maak je een vervolgspraak, dan bewaar je alle relevante gegevens in het dossier. Da's handig voor die volgende keer.

Starten aanvraagproces

Zodra jij de klant oproept, haalt Centric Burgerzaken de gegevens van de klant op. Dat doet hij op basis van BSN, als dat beschikbaar is, of eventueel 'Geboortedatum+', de combinatie van de geboortedatum en de eerste drie letters van de geslachtsnaam. Krijg je meerdere hits, dan selecteer je de juiste persoon uit de lijst. En komt de klant voor een reisdocument? Of een VOG? Dan start Centric Burgerzaken voor jou het proces *Aanvraag reisdocument* of het proces *Aanvragen VOG*, met de gegevens van de persoon. Hoe efficiënt is dat!

Managementinformatie

Dagelijks leest jouw BI-tool de statustijden uit. Zo leer je hoelang afspraken duren, hoe vaak klanten 'onvrijwillig wachten' en wat op basis daarvan de ideale producttijden zijn. Of welke bezetting nodig is aan de balie. Zo leer je van je data en optimaliseer je je dienstverlening.

Meer weten?

Heb je vragen over de *Integratie Klantvolg-systeem* van Centric Burgerzaken? Neem dan contact op met jouw accountmanager of de Commerciële Binnendienst, te bereiken via (0182) 34 57 01 of per e-mail info.pss@centric.eu

