



Call

*customer care
communication*



1ste Shared Service Centers voor gemeentelijke KCC's

Het draait om de burger

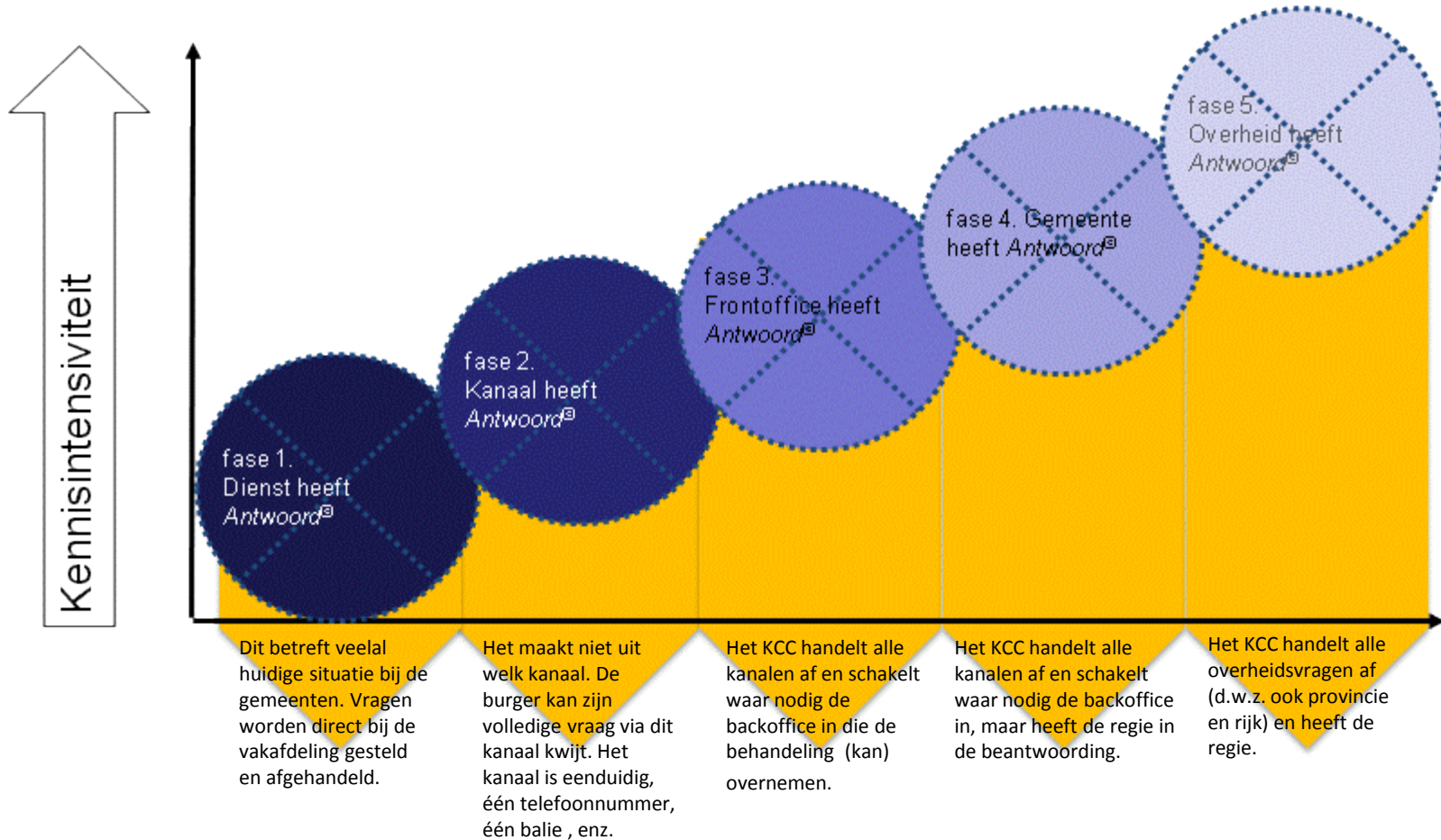


In de 'bestuurlijke agenda gemeentelijke dienstverlening 2015' wordt de visie van de VNG commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma 2005) concreet gemaakt door de visie te vertalen in actiepunten die tussen nu en 5 jaar gerealiseerd moeten worden.

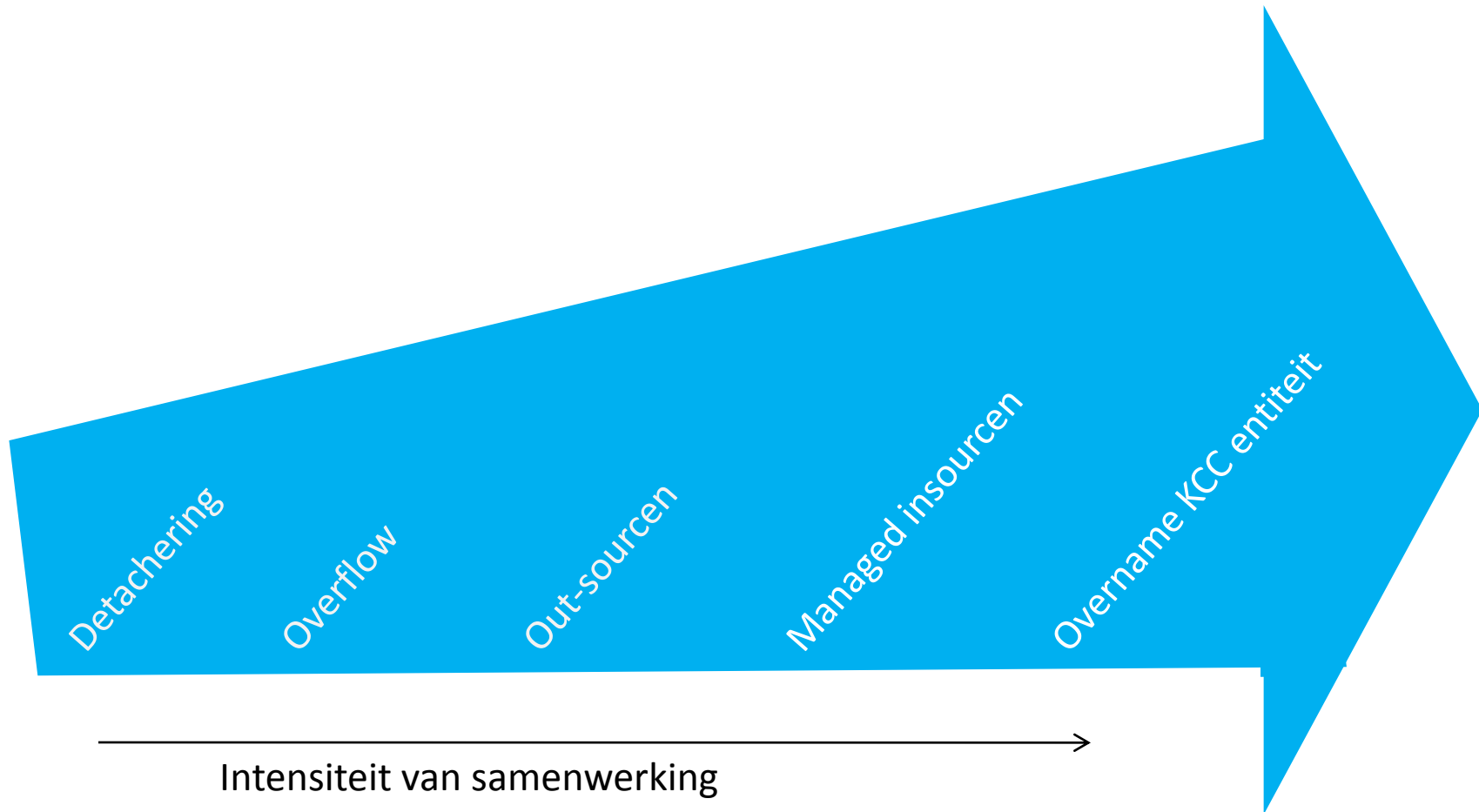
**Binnen 5 jaar zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening.
Binnen 5 jaar hebben gemeenten een gezamenlijk servicecenter voor de publieke dienstverlening.**

- Binnen 5 jaar werken gemeenten aanbod gestuurd en vraaggericht: de klant staat Centraal
- Binnen 5 jaar passen gemeenten multichanneling toe om hun klanten te bedienen. Gemeenten sturener op dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van (web) self-service. Er is één centraal telefoonnummer maar ook de fysieke loketten blijven bestaan. Sms en beeldtelefoon worden gebruikt om specifiekedoelgroepen te bedienen.
- Binnen 5 jaar is ICT een productiefactor van dienstverlening. Er is kennis en kunde over ICT toepassingen en er wordt volop en noodzakelijk gebruik gemaakt van ICT.
- Binnen 5 jaar werken gemeenten optimaal samen met zowel publieke- als private ketenpartners.
- Binnen 5 jaar maken gemeenten gebruik van shared services: er zijn vergaande afspraken gemaakt over standaardprocessen en -producten, over de wijze van samenwerking om te sharen en over gezamenlijk opdrachtgeverschap.

Waar staan de KCC's



Samenwerking



Praktijk ervaring bij gemeentes



1. Optimaliseren ondersteunende producten en diensten

- Optimaliseren van de inrichting van de **informatievoorziening** vanuit de vakafdeling
- Verbeteren samenwerking van en met de vakafdeling
- Analyseren van de behoefte van de vakafdeling
- Verhogen **draagvlak** van de vakafdeling

2. Kwaliteit

- Inzet van een uniform kennisdatabank van waaruit de verschillende kanalen een **uniform antwoord** kunnen genereren. Telefoon, e-mail, post, self service, balie etc
- Continue update van de kennisdatabank door de vakafdelingen
- KCC is geen receptiedienst maar een **kenniscentrum**
- **Bereikbaarheid** van de vakafdelingen
- **Klanttevredenheid** van de burger en bedrijfsleven
- Delen van opgedane informatie met de vakafdeling
- KCC moet als een volwaardige (vak)afdeling worden gezien

Praktijk ervaring bij gemeentes



3. Systemen

- Inzet van een **uniform kennisdatabank** van waaruit de verschillende kanalen een **uniform antwoord** kunnen genereren. Telefoon, e-mail, post, self service, balie etc
- Reduceren van (te veel) verschillende systemen
- Automatiseren gaat niet automatisch (techniek wordt gezien als vervanger voor het organisatieproces)
- **Integreren** van **frontoffice** met **backoffice systemen** van de vakafdelingen
- Efficiënte inzet van de mogelijkheden van de systemen
- **Bekendheid** creëren m.b.t. de mogelijkheden van de ingezette systemen

4. Rapportage

- **Uniformeren** van rapportages vanuit verschillende systemen
- **Analyses** van de gemaakte rapportages
- Aandacht en **informatieoverdracht** m.b.t. de analyses van de rapportages met de vakafdelingen

Praktijk ervaring bij gemeentes



5. Cultuur

- **Draagvlak** creëren voor:
 - Informatieoverdracht naar KCC (FAQ)
 - Toepassen van de nieuwe techniek
 - Naleven van de gemaakte afspraken
 - **Servicegraad** naar de burger (wachttijd)
 - Optimaliseren samenwerking
- Meer **besef** creëren voor:
 - 1st functie KCC: versnelde dienstverlening aan de burger
 - 2de functie KCC eigen functioneren, men wordt minder gestoord
 - Loslaten oude werkmethodeken

Praktijk ervaring bij gemeentes



6. Kanalen

- Gebruik van het juiste kanaal:
 - Niet alleen inzet van telefonie en e-mail kanaal, ook van overige kanalen zoals sms, chat, **twitter en e-selfservice**
 - **Ontlasten** van de vakafdeling ipv belasten
 - Eerste intake van informatie en vragen door KCC
 - **Uniforme communicatie** per vakafdeling (geen eigen doorkiesnummers en persoonlijke e-mailadressen communiceren)

7. Capaciteit

- **Planning** personeel versus werkaanbod
- **Flexibiliteit** van het zittende personeel
- **Forecasting** van en inspelen op piekmomenten

Conclusie



1. Met Call-IT haalt u een **ervaren partner** in huis met veel ervaring en weet wat er zich in gemeenteland afspeeld
2. Krijgt u een **pro-actieve en (opbouwend) kritische** partner die zich inleeft in burgers en bedrijven
3. Werkt u samen met een **solide** partij, flexibel in op- en afschalen
4. Bent u verzekerd van **resultaatgerichtheid met gevoel voor klantbeleving!**
5. Er kan **volledig transparant** gewerkt worden



Call-IT International B.V.
Schatbeurderlaan 10
6002 ED Weert (NL)
Tel. +31 495 547700
www.call-it.com

Niels Nienhaus
Directeur Sales & Marketing Benelux
n.nienhaus@call-it.com

Victor Wuts
Manager Sales & Marketing
v.wuts@call-it.com