



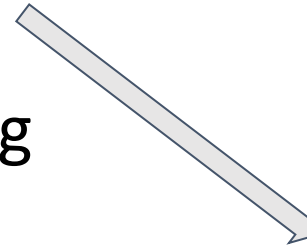
coöperatieve vereniging Dimpact

Klantinteractie: Wat kan? Wat willen we?



Onze route

- Visie aanscherpen met kopgroep
- Urgentie bij leden in beeld krijgen
- Marktverkenning met:
- Plan van aanpak, eisen en wensen
- Slimme coalities: inspelen, rekening houden, meeliften met landelijke ontwikkelingen
- Dimpact aanpak



- ❖ Rotterdam
- ❖ Groningen
- ❖ Deventer
- ❖ Enschede
- ❖ Zwolle
- ❖ Oldambt
- ❖ Assen

- ❖ Frontline
- ❖ Pegamento
- ❖ Oracle
- ❖ Telecats
- ❖ CRMPartners

Herkenbaar?

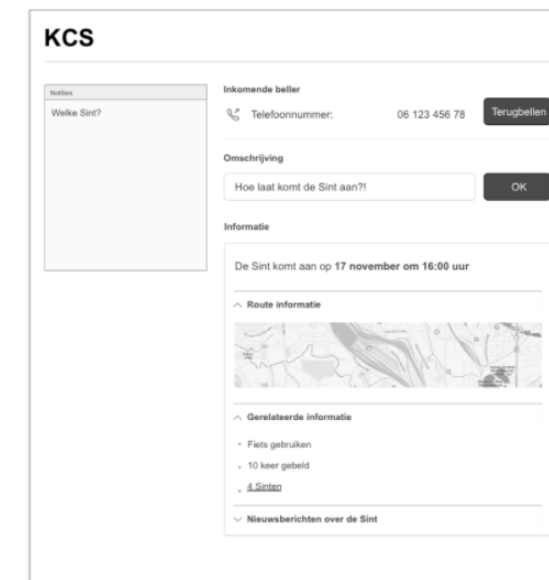
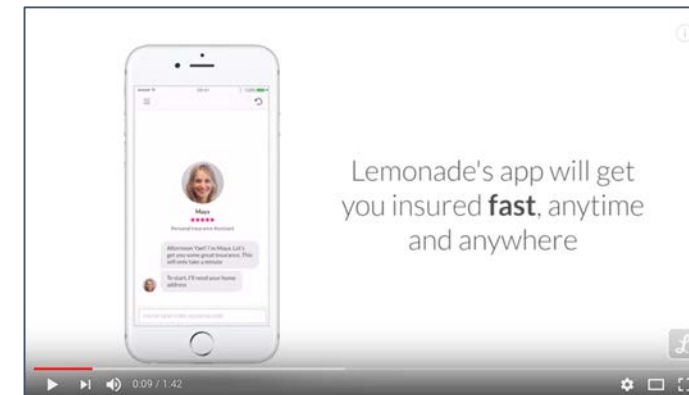
Impressie uit de praktijk van een lid...



Doel bij klantinteractie

Wow-service

- liever geen contact
- geen gedoe als er contact nodig is, dus:
 - ze kennen me
 - ze zijn deskundig en hulpvaardig





Scope

- we willen klantinteracties ondersteunen
 - alle kanalen
 - op maat (we kennen de context)
- we zoeken de juiste set aan bouwstenen
 - de bouwstenen zijn geschikt voor alle rollen van de overheid, maar we starten met hardlopers in dienstverlening
 - waar handig vooraf geconfigureerd
 - ook: hoe organiseren we 'wow-service'?



Herkenbaar?

- klik-bel-kom
- processen om producten en diensten te leveren
- zaakgericht werken en hergebruik van informatie (basisadministraties)
- soms al klantcontact denken en het registreren van klantcontact
- vertrekpunt is een klant die zich meldt aan de voordeur van de organisatie (re-actieve dienstverlening)
- een medewerkersportaal, vaak vanuit het zaakstelsel als vertrekpunt



Visie

ONZE AMBITIES MET KLANTCONTACT & INTERACTIE



PERSOONLIJK

samen is ons vertrekpunt, vertrouwen onze basis, we doen wat we beloven, ons contact is persoonlijk en op maat, wij werken als één afdeling, snel en in één keer goed



MASSAAL ONLINE

wij bedienen maximaal online, natuurlijk blijft telefonisch en fysiek contact als mogelijkheid beschikbaar (klik, bel, kom)



DICHTBIJ

wij zijn 'om de hoek' en online (plaatsonafhankelijk), wij zijn dichtbij op het moment dat het handig is (tijdsonafhankelijk)



VAN BUITEN NAAR BINNEN

wij luisteren naar de gemeenschap en zijn dichtbij als de energie er is



SAMEN MET DE BUURT

wij helpen de initiatiefnemer als dat nodig is, we laten los als hulp niet nodig is en nemen het initiatief als de situatie daar om vraagt



DATAGEDREVEN

wij gebruiken 'big en small data' om te voorspellen en onze dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren



Ontwikkelingen

Het aantal kanalen groeit

traditionele communicatiemiddelen

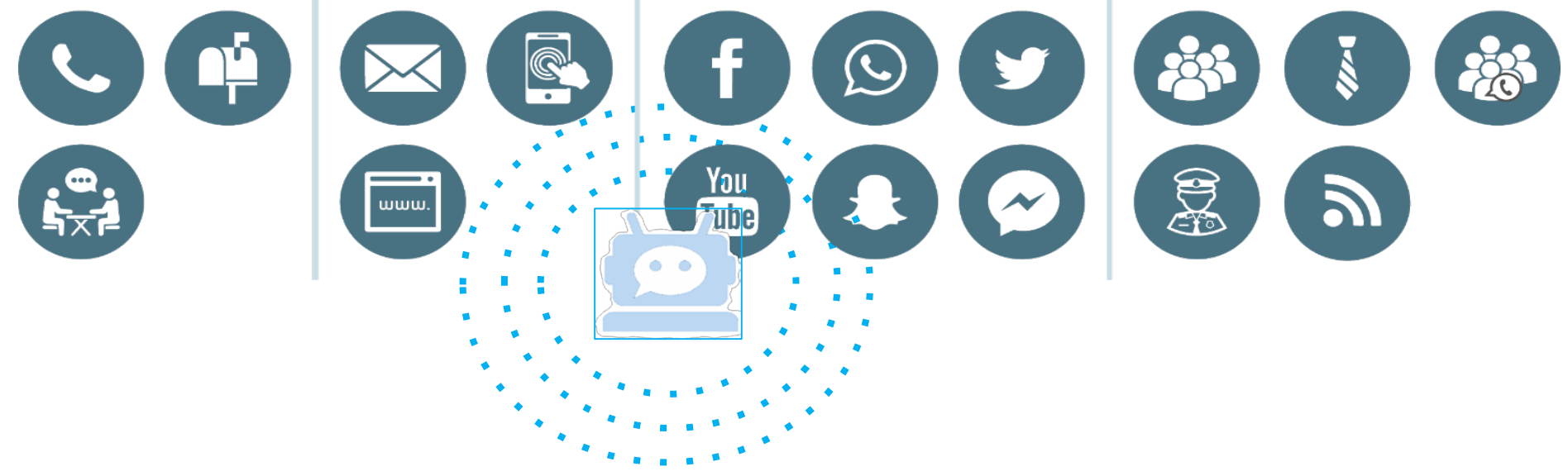


traditioneel contact

digitale kanalen

online klantcontact

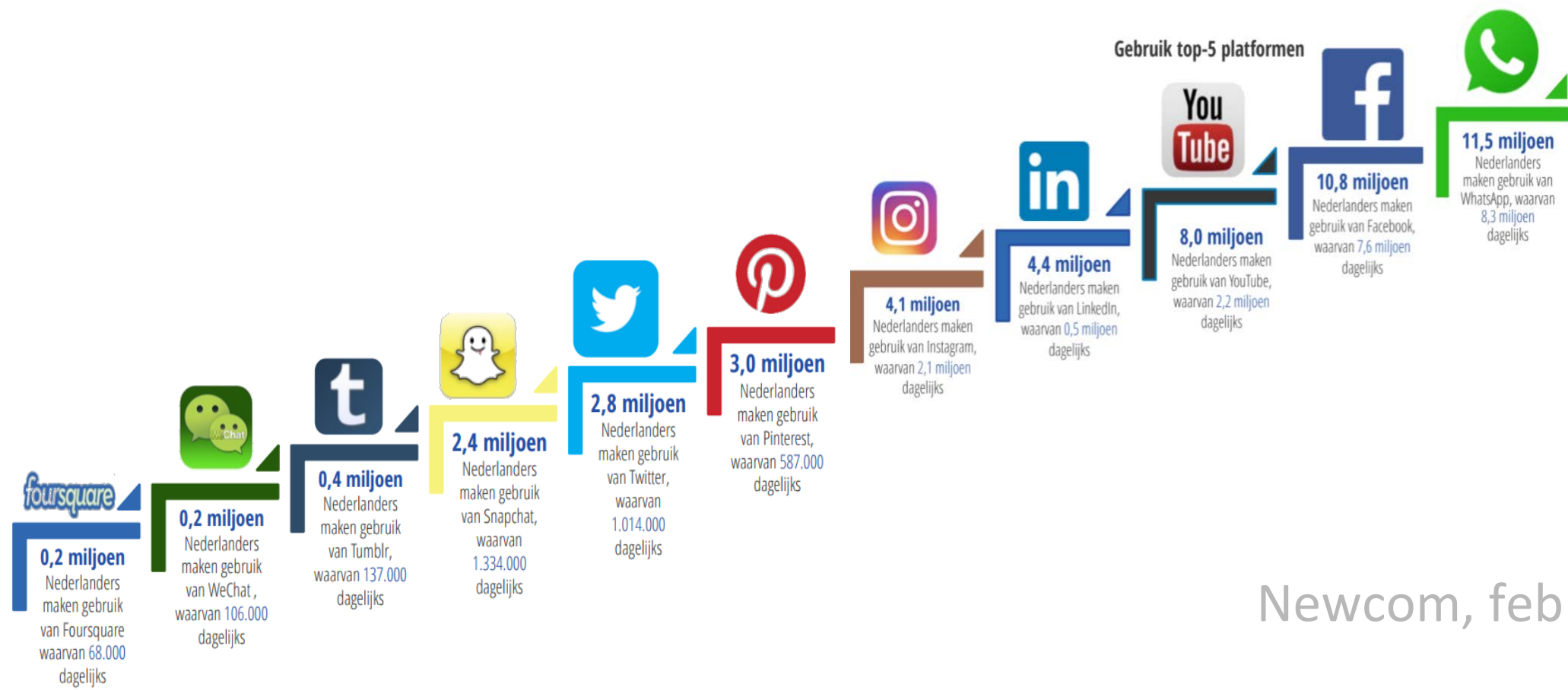
communities





Ontwikkelingen

Gebruik van sociale media...



Gebruik top-5 platformen

Newcom, feb 2018

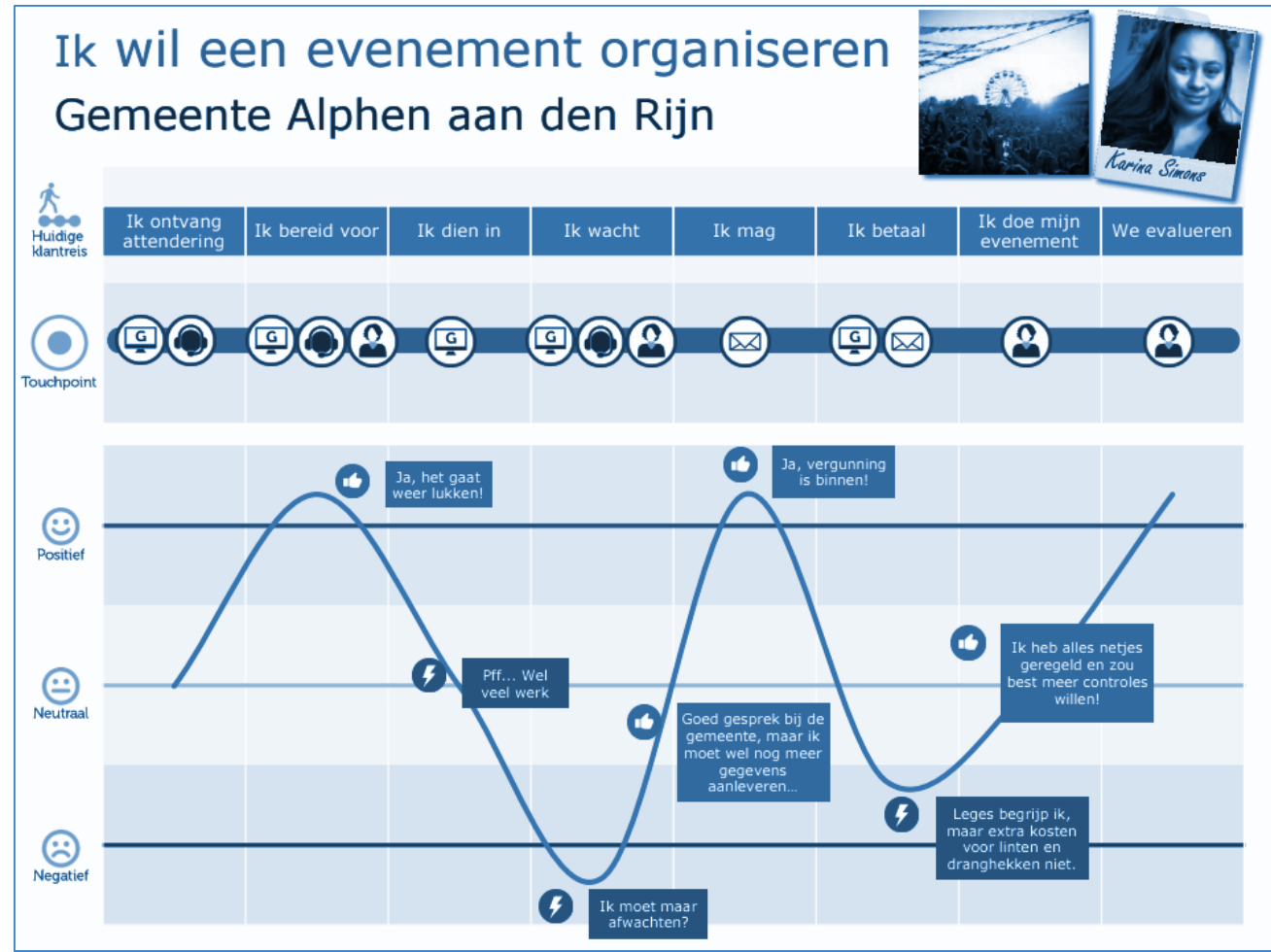


Ontwikkelingen

Klantcontact heeft meerdere vormen



Klantinteractie is onderdeel van een klantreis





Onze uitgangspunten

- vanuit de vraag
 - liever: voorkomen van actie
 - vanuit klantreizen (en daarbinnen de benodigde klantinteracties)
- naadloos wisselen van kanaal
- zoeken = vinden = mee-klikken = loggen = leren
- configuraties verschillen
 - verschillende vertrekpunten
 - gaandeweg naar ['common ground'](#)
- voor medewerkers:
 - op weg naar 'één scherm', passend bij de rol
- doorlopend leren (data gedreven)
- business kan zelf klantinteracties bouwen en bijstellen (zero coding)



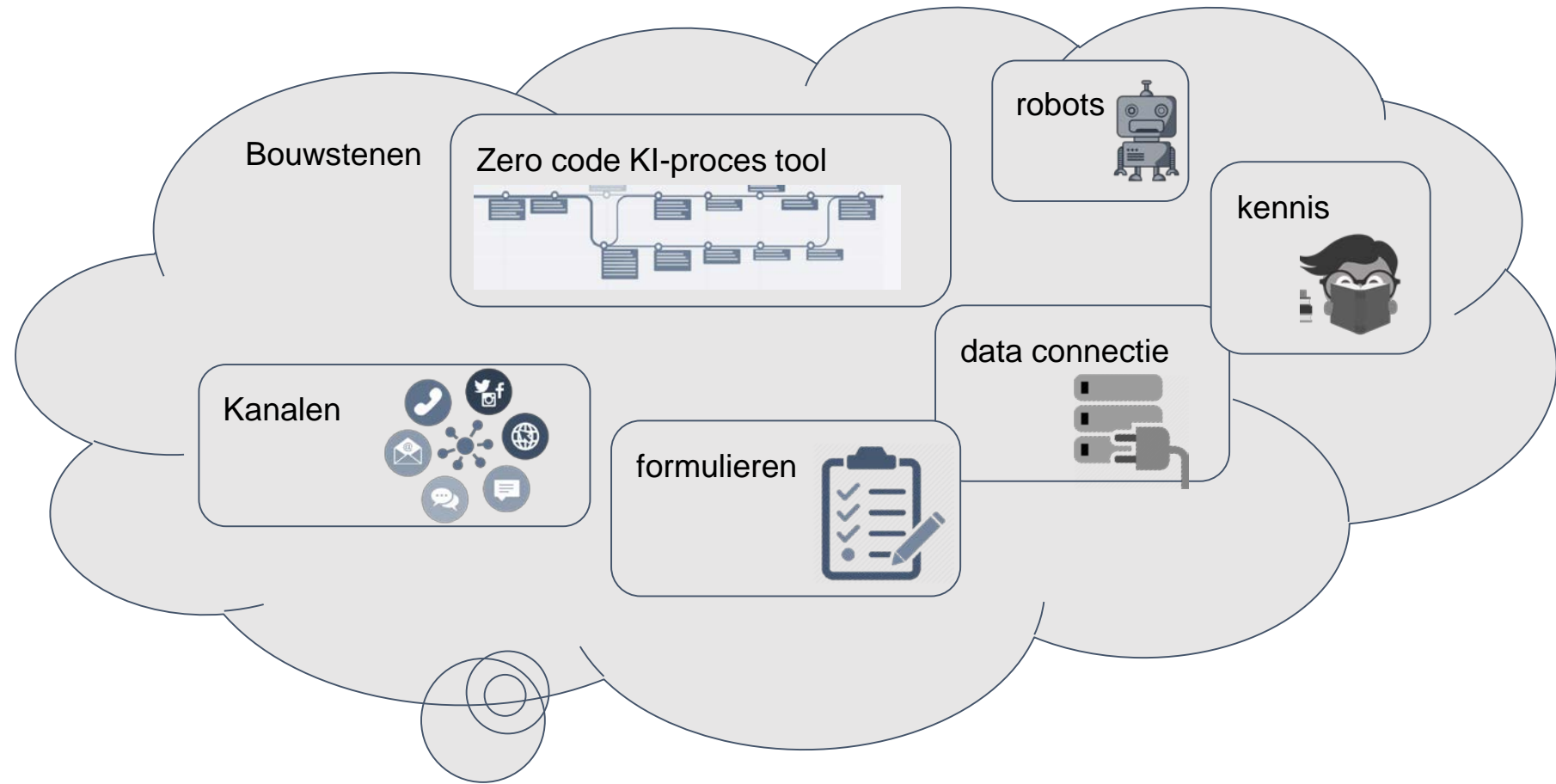
Onze droom...

Overlegstructuur

Besluitvorming is helder geregeld

Uitvoerend team:

- proces
- content
- psycholoog
- techniek





Aanpak Dimpact

- klein beginnen (met zicht op het eindbeeld, de scope, het groeipad, e.d)
- vanuit dienstverlening, met zsm verbindend met communicatie en participatie
- in bouwstenen (niet per sé alles van één leverancier)
- dilemma: gemeenten op eigen kracht of content en klantreizen samen ontwikkelen en beheren (Dimpact app store)

Meer weten:

- Neem contact op met één van de koplopers
- Kijk op opensocial (Christiaan Sevink)



coöperatieve vereniging Dimpact

Doe je mee?

