

BIJLAGE C

Globale beschrijving Djuma KCS

07-02-2022

Gemeente Krimpenerwaard

(Verschillende benamingen voor eenzelfde begrip: Djuma KCS, Djuma Klant Contact Systeem, Djuma zaak, Djuma KCS met kennisbank)

A. KCS: wat is het Djuma Klantcontactcentrum (KCS) en hoe wordt daarmee gewerkt

Een klantcontactsysteem is een software-oplossing speciaal ontwikkeld voor medewerkers werkzaam in het klantcontactcentrum. Bij de gemeente Krimpenerwaard werken we vanuit het team Klantcontact met het klantcontactsysteem (KCS) van Djuma en organisatie breed werken we met het zaaksysteem van Djuma. Met behulp van het klantcontactsysteem kunnen we medewerkers burgers en bedrijven informeren over de status van een zaak.

In de toekomst is het de bedoeling dat we in sommige gevallen het klantcontactsysteem ook gaan gebruiken om nieuwe zaken te starten. Dit kan dan gedaan worden door een medewerker binnen team klantcontact of door een zaakbehandelaar die niet direct werkzaam is het team klantcontact. Het voorgaande is afhankelijk van de specifieke werkprocessen die we intern vastleggen.

Het voornaamste doel van team klantcontact is het goed en snel in behandeling nemen en beantwoorden van vragen van klanten (burgers en bedrijven). Een klantcontactsysteem moet hier haarfijn op aansluiten.

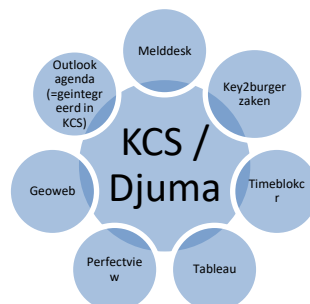
Belangrijke eigenschappen van het Djuma Klant Contact Systeem zijn:

- Het vastleggen, monitoren en beheren van contactmomenten met klanten
- De mogelijkheid tot het vastleggen en volgen van zaken
- Het verzorgen en inzichtelijk maken van een goed klantprofiel

Verbonden applicaties met de telefonieomgeving (al dan niet via het Djuma KCS) en daarmee als functionaliteit beschikbaar in de telefonieomgeving, o.a.:

- Outlook: Voor de inzage in agenda's collega's (bestaande koppeling met Djuma)
- Tableau: BI applicatie die de data inzichtelijk maakt
- Melddesk: T.b.v. meldingen openbare ruimte
- Geoweb: T.b.v. data over leef- en werkomgeving
- Key2burgerzaken: Voor alle voorkomende burgerzaken
- Timeblockr: Voor het afsprakensysteem van Team Publiekszaken (bijvoorbeeld voor het aanvragen van reisdocumenten e.d.)
- Perfect View: De registratie verloren en gevonden voorwerpen
- onbekend: De inzage in de status van aanvragen SD (schuldhulpverlening/Wmo)

Middelen die klant kan kiezen voor contact met de gemeente Krimpenerwaard



Applicaties die de gemeente Krimpenerwaard gebruikt om het klantcontact te registreren

Mogelijk toekomstige applicaties
Huidige applicaties

Proces van het registreren van het klantcontact

Registratie van de klant vraag gebeurt in Djuma KCS en afhankelijk van het soort vraag ook in één van de andere applicaties. Daarnaast worden deze applicaties gebruikt om informatie op te halen om daarmee de klant van actuele informatie te kunnen voorzien. Het proces bij het team klantcontact is als volgt:

1. Registratie van klantgegevens en klantvraag in KCS
2. Indien mogelijk beantwoorden van klantvraag en afsluiten van contact.
3. Als het beantwoorden niet mogelijk is dan informatie inwinnen bij vakafdelingen om alsnog antwoord te kunnen geven op de klantvraag. Hierna wordt het klantcontact afgerond.
4. Indien vakafdeling niet bereikbaar zijn dan wordt er via het KCS een TBV (terugbelverzoek) naar de betreffende collega/team gestuurd. Hierna wordt het klantcontact afgerond.

B Wat zou er vanuit de telefonie-omgeving aan toegevoegd moeten worden. Hoe werkt het nu en hoe zouden jullie willen dat het werkt?

Het Djuma KCS moet volledig omnichannel gaan werken en daarmee verzamelt het alle binnengekomen vragen in één systeem. Het maakt niet uit of deze telefonisch, via mail, chat of social media worden gesteld. Het Djuma KCS ontsluit alle relevante informatiebronnen. Zo is alle benodigde informatie voor elke klantvraag direct voorhanden en heeft team klantcontact voldoende aan één Klant Contact Systeem (Djuma KCS).

Het voorgaande zegt meer iets over waar Djuma KCS toe in staat zou moeten zijn en waar de ICT applicatie Telefonieomgeving een integraal onderdeel van is. In de huidige situatie is het telefoonsysteem een losstaande applicatie die niet communiceert met het zaakstelsel. Zodra de telefoon overgaat zou op basis van het nummer het KCS aanwezige klantinformatie moeten tonen. Daarnaast zou aan de telefonieomgeving een goede BI-tool gekoppeld moeten zijn die automatisch rapportages genereert wat inzicht geeft in wat er binnenkomt, hoe medewerkers hierop reageren en of de gestelde normen worden behaald.