

Bijlage 5 – Demo Customer Communication Management

Het CBR wil een demonstratie waarbij binnen het zogenaamde Customer Communication Management (CCM) framework klantensegmentatie kan worden toegepast. Deze segmentatie wordt gebruikt om op een flexibele wijze in te spelen op de klantbehoefte en voorkeuren. Daarbij moet er zoveel mogelijk gericht gecommuniceerd worden door middel van (uitbreidbare) outputkanalen zoals brief, e-mail, whatsapp, sms, etc.

Relevant uit de personalia van de klant kan de leeftijd zijn. Het zou bijvoorbeeld een wens kunnen zijn iemand van 50-plus anders te benaderen dan de 18-jarige die net zijn rijbewijs heeft behaald. Hierbij kan het dan gaan om de gekozen combinatie van outputkanalen (brief en/of whatsapp), maar ook de bejegening van de klant binnen een outputkanaal (de 18-jarige wordt getutoyeerd en de 50-plusser gevousvoyeerd).

Afhankelijk van het scenario voor de demo kunnen er per fase geen, één of meerdere (parallele) outputkanalen aangeroepen worden welke leiden tot de verzending van een bericht naar de klant.

Scenario 1

Als de politie een 'klant' van de weg haalt bij een ernstige overtreding, kan het rijbewijs geschorst worden als het CBR een zogenaamde *mededeling* uitbrengt.

Veronderstel dat een 20-jarige dit overkomt. Van deze persoon hebben we een adres, mobiel telefoonnummer en e-mailadres. Het bericht van de politie komt binnen via e-mail bij DIV (de scanafdeling). DIV classificeert en verrijkt en zet door naar het behandelteam Mededelingen. Team Mededelingen schorst het rijbewijs en neemt een *besluit*. Dit houdt in dat een bedrag betaald moet worden aan het CBR voor een verplichte cursus. Dit dient gecommuniceerd te worden aan de klant. Hier wordt het CCM getriggerd.

De werkstroom binnen de CCM ziet dat iemand behoort tot het cohort <35 jaar. Hiervoor wordt een whatsappbericht gestuurd en een aangetekende e-mail. De inhoud van het whatsappbericht wordt gepersonaliseerd (er wordt getutoyeerd) en er wordt gemeld dat er een aangetekende e-mail klaar staat. Deze e-mail wordt door bronsystemen aangeleverd aan de CCM. Bij het verzenden van het whatsappbericht en de aangetekende mail krijgt het CBR hier van bericht en komen deze in *Klantbeeld* (crm-toepassing bij het CBR) te staan. Klantenservice kan in de crm-applicatie zien dat een whatsapp bericht en aangetekende e-mail is verzonden.

Scenario 2

Zelfde situatie als scenario 1, echter, veronderstel dat een 50-jarige dit overkomt. Van deze persoon hebben we een adres, mobiel telefoonnummer en e-mailadres. Team Mededelingen schorst het rijbewijs en neemt een primair besluit: er dient een bedrag betaald te worden aan het CBR voor een verplichte cursus. Dit dient gecommuniceerd te worden aan de klant. Hier wordt het CCM getriggerd.

De werkstroom binnen de CCM ziet vervolgens dat iemand behoort tot het cohort 40-60 jaar. Hiervoor wordt een sms gestuurd waarin verwezen wordt naar de Berichtenbox van MijnOverheid en waarin een verwijzing naar een aangetekende e-mail is verwerkt. De inhoud van het sms bericht en bericht in MijnOverheid wordt gepersonaliseerd (er wordt gevousvoyeerd). De aangetekende e-mail wordt door bronsystemen aangeleverd aan de CCM. Na het verzenden komt de e-mail in Klantbeeld (interne applicatie) te staan en kan de Klantenservice in het CRM-systeem zien dat een sms, bericht in de Berichtenbox en een aangetekende e-mail is gestuurd.

Na 1 week wachttijd controleert het CCM of de aangetekende e-mail is gelezen. Dit is niet het geval. Er wordt automatisch een printopdracht vanuit de CCM gestart voor een aangetekende brief. Tegelijkertijd wordt er een sms verstuurd waarin wordt aangegeven dat de burger de komende dagen een aangetekende brief zal ontvangen van het CBR betreft een mededeling. Dit wordt vervolgens geüpdatet in het CRM-systeem. Na een aantal dagen wordt het CBR gebeld door familieleden van de burger, om te melden dat de burger is overleden. De klantenservicemedewerker noteert dit waarna de bronsystemen van het CBR worden geüpdatet om de workflow te stoppen. Er gaat ook een signaal naar de CCM om verdere communicatie binnen deze flow stop te zetten. Daarmee eindigt het workflow op dit moment voor deze klant voor deze zaak.

Na een aantal dagen krijgt het CBR bericht van de politie het verzoek om in het CCM-systeem op te halen wat er precies eerder is gecommuniceerd met de burger, wat de status van deze berichten zijn en wanneer en met wat voor reden de CCM-workflow is onderbroken.