

Werkvoorraad Liber - Klantcontacten

Een klantcontact betreft meestal een verzoek om terug gebeld te worden, het kan ook zijn dat men een reactie via e-mail wil ontvangen. Het voorkeurskanaal (e-mail of telefonisch) staat aangegeven in het klantcontact. Het KCC Callcenter maakt een klantcontact aan en kent deze toe aan een behandelaar. Dit kan een medewerker of een organisatie-eenheid zijn. De behandelaar ontvangt hiervan een notificatie in de e-mail. Een klantcontact kan geopend worden door op de link in de notificatie in de e-mail te klikken (zie handleiding Liber terugbelverzoek op Blik) of vanuit de werkvoorraad in Liber. In deze handleiding gaan we in op het behandelen van een klantcontact vanuit de werkvoorraad.

Werkvoorraad openen

Open Liber om een klantcontact te behandelen.

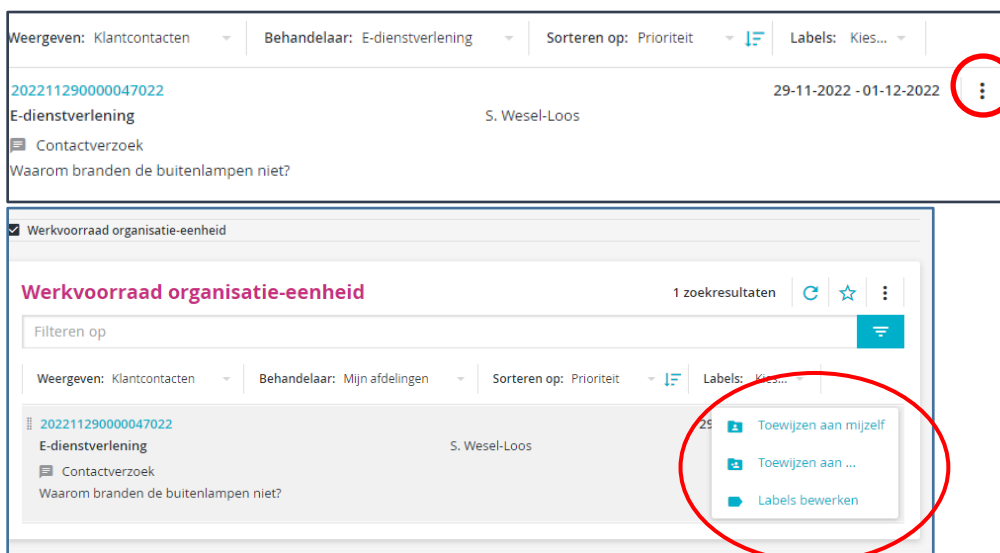
Klik op het tabblad 'Werkvoorraad' om naar de werkvoorraad klantcontacten en zaken in Liber te gaan. In het scherm staat jouw eigen werkvoorraad links en staat rechts de werkvoorraad van jouw organisatie-eenheid en de collega's die bij dezelfde organisatie-eenheid ingedeeld zijn.

Klantcontact behandelen

Klantcontact toewijzen

Wanneer je een klantcontact vanuit de organisatie-eenheid of een collega (bijv. bij waarneming van de betreffende collega) in behandeling wilt nemen dan dien je het klantcontact eerst aan jezelf toe te wijzen. Je kunt een klantcontact ook aan een collega toewijzen.

Selecteer bij de 'werkvoorraad organisatie-eenheid' bij weergeven 'klantcontacten' en selecteer bij 'Behandelaar' de betreffende behandelaar of organisatie-eenheid om de werkvoorraad klantcontacten weer te geven. Klik op de drie puntjes achter het betreffende klantcontact en kies voor 'toewijzen aan mezelf' of 'toewijzen aan...'.



Als er wordt gekozen voor 'toewijzen aan mezelf' dan komt het klantcontact in jouw werkvoorraad terecht. Bij de keuze 'toewijzen aan' verschijnt een scherm waarin een behandelaar ingevuld kan worden. Typ hier (een deel) van de achternaam van de collega aan wie je het klantcontact wil toewijzen, maak een keuze uit een eventuele lijst die verschijnt en klik op 'opslaan'. Het klantcontact komt in de werkvoorraad van de betreffende collega terecht.

20221129000047022 toewijzen aan

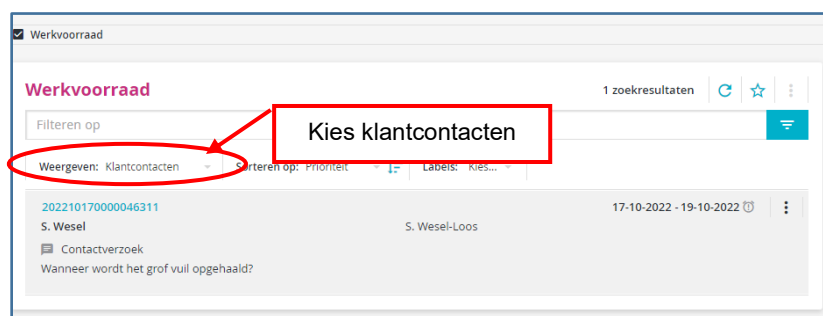
Behandelaar: *

E-dienstverlening > selecteer een andere behandelaar ...

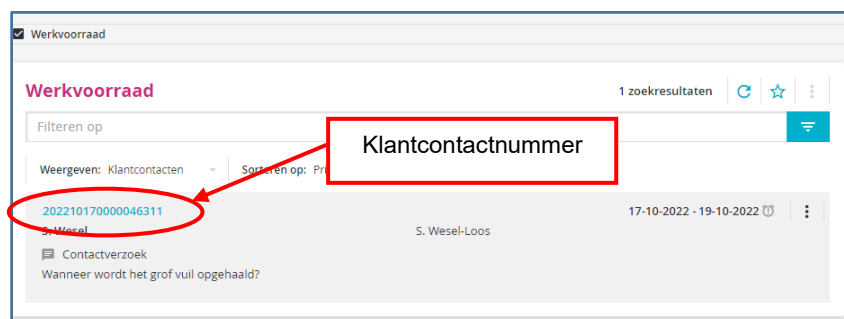
ANNULEREN OPSLAAN

Klantcontact openen:

Een klantcontact moet eerst geopend worden voordat deze behandeld kan worden. Selecteer bij de eigen werkvoorraad bij 'weergeven' klantcontacten om de eigen werkvoorraad klantcontacten weer te geven.

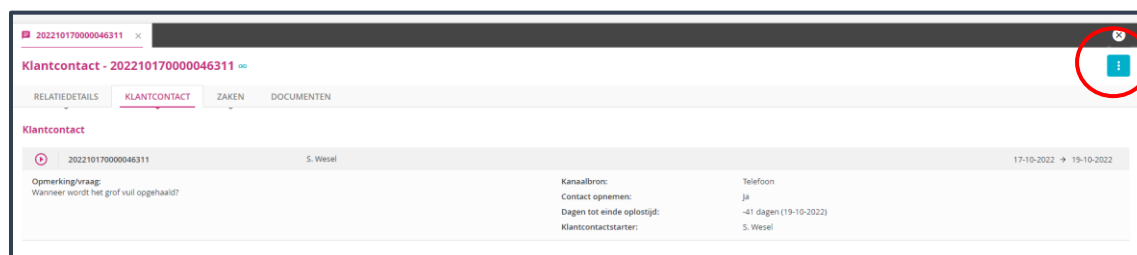


Klik op het klantcontactnummer om het klantcontact te openen. Het klantcontact opent in een tabblad onder in het scherm.

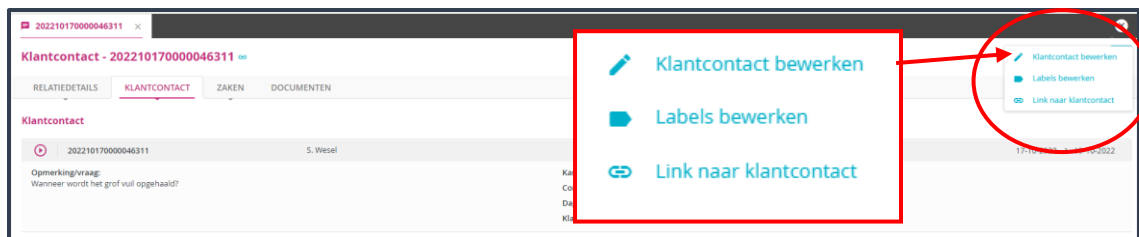


Klant contact bewerken (wijzigen of afhandelen)

Klik op  om het klantcontact te bewerken (wijzigen of afhandelen).



Kies vervolgens voor 'Klantcontact bewerken'.



Er zijn drie mogelijkheden om een klantcontact te behandelen:

Klantcontact afhandelen

Vul het veld antwoord in, kies bij 'Afgehandeld' voor 'ja' en klik op 'opslaan'. Het klantcontact verdwijnt uit de werkvoorraad.

Klantcontact wijzigen maar nog niet afhandelen

Wijzig het klantcontact, kies bij 'Afgehandeld' voor 'nee' en klik op 'opslaan'. Het klantcontact blijft in de werkvoorraad open staan. Let wel op dat de doorlooptijd niet wordt overschreden.

Klantcontact doorzetten naar een collega

Typ bij behandelaar (onder in het klantcontact) (een deel van) de achternaam van de collega, kies de juiste collega uit het lijstje wat verschijnt en klik op 'opslaan'. Het klantcontact is verplaatst naar de werkvoorraad van de collega.

Wanneer het klantcontact nog niet is afgehandeld maar je wilt wel een wijziging, bijvoorbeeld in het antwoordveld, opslaan dan kies bij 'Afgehandeld' voor 'Nee' en klik op **OPSLAAN**. Het klantcontact blijft in Liber staan tot het afgehandeld wordt.

Is het klantcontact bestemd voor iemand anders, wijzig dan de behandelaar door de naam te overschrijven met de naam van de andere behandelaar. Klik hierna op opslaan.

Mobiel 0639083640

Onbekend Telefoonnummer

Onbekend Telefoonnummer

sandra.wesel@gmail.com

Behandelaar:

wes

S. Wesel (E-dienstverlening)

ANNULEREN OPSLAAN

Typ de eerste drie letters van de achternaam om de nieuwe behandelaar te kunnen kiezen.

Notificatie klantcontact Liber

Een klantcontact betreft meestal een verzoek om terug gebeld te worden. Het kan echter ook zijn dat men een reactie via e-mail wil ontvangen. Het voorkeurskanaal staat aangegeven in het klantcontact. Het KCC Callcenter maakt een klantcontact aan en kent deze toe aan behandelaar.

De behandelaar ontvangt hiervan een notificatie in de e-mail.

Open Liber altijd via het start menu om de melding af te handelen.

Voorbeeld notificatie klantcontact

Beste collega,

Op 29 augustus 2022 om 16:00 u heeft mevrouw Wesel contact gehad met het Klant Contact Centrum. Op verzoek van mevrouw Wesel is voor jou een contactverzoek gemaakt voor de volgende vraag/opmerking:
vraag: Wanneer wordt het gras gemaaid.

Klik op de link om het verzoek in Liber af te handelen:
<https://zuidplasliber.bctcloud.eu/Ink/CONTACT/202208290000045322/DETAIL>

De contactgegevens zijn:
Reageer bij voorkeur per email: s.wesel@provider.nl

Adres:
Raadhuisplein 1

2914 KM Nieuwerkerk aan den IJssel
Telefoonnummer: 0612345678
E-mail: s.wesel@provider.nl

Met vriendelijke groet,

Klant Contact Centrum

In ons kwaliteitshandvest hebben wij de volgende servicenorm afgesproken met onze klanten:
"Wij bellen u uiterlijk binnen 2 werkdagen terug"

Geen pc of chromebook voorhanden? Niet op kantoor?

De toegestuurde notificatiemail bevat ook de inhoud van het verzoek en de contactgegevens, zodat het mogelijk is het om het klantcontact te behandelen.

Let op: Afhandeling in Liber zal dan wel op later tijdstip moeten plaatsvinden, anders blijft de notitie open staan in Liber