



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

KLANTREIS

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding

NIEUW CLOUD CONTACTPLATFORM

TenderNed-kenmerk : TN-417114
Opdrachtgever : Gemeente Deventer
Versie : 1.0
Versiedatum : 2 november 2023

Bert wil zijn horecazaak uitbreiden en wil ook iets melden

Bert is een druk 'horeca' baasje. Het gaat goed met zijn mooie luxe horecagelegenheid en hij heeft uitbreidingsplannen. Eerst wil hij dit overleggen met de gemeente Deventer. Hij belt met de gemeente door het nummer 14 0570 in te toetsen. Hij spreekt in dat hij "Deventer" wil spreken en krijgt gelijk het bandje van de gemeente Deventer te horen: "Welkom bij de gemeente Deventer. Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainingsdoeleinden" (**E.033**). Het is vandaag druk en Bert krijgt te horen het aantal wachtenden voor hem 3 is. Tijdens het wachten hoort hij ook een muziekje (**E.052**). De muziek stopt en hij krijgt te horen dat hij de eerst wachtende is.

Na ongeveer 1 minuut wordt de telefoon opgenomen door KCC-medewerker Karin (**E.051**). Bert vertelt aan Karin over zijn uitbreidingsplannen. Hij vertelt dat het pand naast zijn horecagelegenheid te koop komt te staan en dat hij hier graag een hotel wil beginnen en vraagt haar hoe hij dit het beste kan aanpakken. Karin noteert gelijk de vraag van Bert en stelt nog een paar verduidelijkingsvragen. Zij zet Bert met één druk op de knop in de wacht om het antwoord voor hem te vinden. Bert hoort nu weer een muziekje (**E.024**). Karin kijkt in de kennisbank en zoekt naar de gewenste antwoorden. Een gedeelte van de informatie heeft Karin kunnen vinden, maar zij mist nog net wat informatie om Bert volledig te informeren. Karin ziet in de kennisbank als contactpersoon Henk van de afdeling Vergunningen staan voor vragen over horeca en besluit om met hem te schakelen, maar ziet op haar scherm dat Bert wel heel lang wacht staat (**E.024**). Daarnaast kijkt Karin naar de wachtrij-statistieken op haar beeldscherm en ziet dat er inmiddels drie wachtenden in de wachtrij staan. Zij ziet dat er te veel collega's tegelijk met pauze zijn en attendeert hier de collega's op (**E.055**).

Na een paar minuten wachten met een fijn wachtmuziekje op de achtergrond hoort Bert Karin weer: "Bedankt voor het wachten, heeft u nog één moment geduld? Ik moet nog even wat uitzoeken". Vervolgens gaat het wachtmuziekje bij Bert weer verder. Karin zoekt in de gidsfunctie van haar gebruikersinterface naar Henk van de afdeling Vergunningen (**E.031**). Ook kijkt Karin nog in de Outlook agenda van Henk (**E.011**) en ziet dat Henk op afwezig staat (**E.056**) en dat Piet hem vervangt (**E.057**). Karin neemt contact op met Piet voor het ophalen van extra informatie en zet vervolgens Bert in een driegesprek erbij (**E.022**). Zo ontvangt Bert de nodige informatie uit de eerste hand, er is geen ruimte voor interpretatie en fouten. Even later zet Karin het gesprek alleen voort en weet Bert precies wat hij moet doen om zijn uitbreiding op te starten. Karin noteert voor de zekerheid alle informatie die zij aan Bert heeft gegeven en vertelt Bert: "Voor de zekerheid heb ik alles genoteerd, mocht u terugbellen, dan zijn mijn collega's op de hoogte en kunnen u verder helpen. Heeft u hiernaast nog andere vragen?".

Bert wil bijna ophangen, maar realiseert zich dat hij nog een melding wil doen van illegale afvalstort bij hem in de buurt. Karin geeft aan dat dit geen probleem is en dat zij de melding voor hem kan maken. Karin opent het scherm/interface van de applicatie voor meldingen en stelt Bert de nodige vragen. Bert vertelt precies wat hij heeft gezien. Karin vraagt of Bert geïnformeerd wil worden over de voortgang van de melding, Bert wil dat. Karin noteert zijn e-mailadres en voegt deze toe aan de melding. Karin bevestigt aan Bert dat zij de melding heeft gemaakt en dat deze is doorgezet en sluit het gesprek netjes af.

Karin maakt in haar nawerktijd (**E.036**) een notitie ter afronding in het klantdossier en logt in één sessie twee onderwerpen 'Horeca uitbreiding' en 'Melding Openbare Ruimte'. Bij de oplossing logt Karin 'Na ruggenspraak zelfstandig geholpen' en 'Zelfstandig geholpen'. Haar nawerktijd is superkort, max. 15 seconden en ze gaat voordat de standaard ingestelde nawerktijd van 30 seconden is afgelopen, weer in de lijn (**E.036**). Later bekijkt de supervisor de historische rapportages (**E.040**) en luistert het totale gesprek terug van Karin (**E.044**).