

Bijlage 12: Klantreizen en use cases

Hieronder worden een aantal scenario's met veel voorkomende contactsituaties van telefoongesprekken binnen het Klant Contact Center (verder: KCC) beschreven. Ook worden toekomstige mogelijkheden uitgevraagd om klanttevredenheidsonderzoeken te koppelen, sturingsinformatie te interpreteren en gesprekken op te nemen en terug en mee te luisteren.

In deze bijlage worden vijf verschillende klantreizen beschreven, elk met hun eigen specifieke use cases. Deze klantreizen illustreren hoe verschillende situaties en verzoeken van klanten worden afgehandeld door het KCC. De use cases bieden inzicht in de doelen, acties en resultaten van deze klantreizen.

1. Klantreis 1: Hetty meldt een gevaarlijke situatie in haar straat
2. Klantreis 2: Gerda wil toeren
3. Klantreis 3: Henk wil zijn vrijheid terug
4. Klantreis 4: Stagebegeleiding en flexibele klantondersteuning
5. Klantreis 5: BOA's

Deze klantreizen met bijbehorende use cases bieden een gedetailleerd overzicht van de processen binnen het KCC en de mogelijkheden voor toekomstige verbeteringen.

Klantreis 1: Hetty meldt een gevaarlijke situatie in haar straat

Hetty heeft de hele dag gewerkt in de bouwmarkt en als zij om kwart voor vijf haar straat inrijdt, ziet zij dat de lantaarnpaal voor haar deur gevaarlijk scheef staat, waarschijnlijk omdat er iemand tegenaan is gereden. Zij kijkt via haar smartphone op de website van de gemeente en belt meteen naar het algemene nummer 072 – 575 55 55 dat bij contact te vinden is. Zij krijgt gelijk de welkomstekst van de gemeente Dijk en Waard te horen (E.050): “Welkom bij de gemeente Dijk en Waard”, dit gesprek kan opgenomen worden voor trainingsdoeleinden; blijft u aan de lijn, u wordt zo spoedig mogelijk geholpen; er zijn nog 4 wachtenden voor u. Wilt u een afspraak maken of een melding openbare ruimte, kijk dan op onze website www.dijkenwaard.nl”. Tijdens het wachten wordt zij op de hoogte gehouden van het aantal wachtenden (E.050) en wordt de tekst over de melding openbare ruimte en het maken van een afspraak om de 50 seconden herhaald. Als er geen tekst is, hoort zij rustgevend muziek.

Als Hetty de eerst wachtende is, neemt de medewerker Kees van het KCC, die volgens het routingssysteem aan de beurt is (E.051) de telefoon aan met de welkomstgroet en vraagt wat hij voor Hetty kan doen. Nadat Hetty heeft verteld wat de situatie is, stelt hij nog een aantal verduidelijkingsvragen en zoekt hij in de gidsfunctie van zijn gebruikersinterface (E.035) naar de belgroep van het Serviceteam van het Stadsbedrijf (belgroep 5705). Na half vijf wordt het nummer van het Serviceteam automatisch doorgeschakeld naar 072 – 575 52 22, die uitkomt op het betreffende 06-nummer van de piketmedewerker (E.046).

Als de medewerker van het Stadsbedrijf de telefoon opneemt, verbindt de KCC-medewerker warm door (E.027). De verbinding is na het warm doorverbinden direct verbroken en gaat de verwerkingstijd ofwel nawerktijd van 40 seconden lopen (E.043). In deze nawerktijd wordt het gesprek gelogd in een bepaalde vooraf ingestelde categorie (E.042) en een registratie in de kennisbank van het klantcontact gemaakt: onderwerp/sub onderwerp/kanaal/hoe opgelost/afdeling en omschrijving. Na afronding hiervan en binnen de nawerktijd van 40 seconden komt Kees weer terug in de lijn (E.028) en wordt t.z.t. het volgende gesprek volgens de afgesproken routing aan hem toegewezen.

Use case 1:

- Doel: Hetty wil een gevaarlijke scheve lantaarnpaal in haar straat melden voor directe opvolging door de gemeente.
- Actie: Hetty belt het algemene gemeentennummer (072 - 575 55 55), wordt door de KCC-medewerker warm doorverbonden naar het Serviceteam Stadsbedrijf (piketdienst), en de situatie wordt gedetailleerd geregistreerd in het zaaksysteem.
- Resultaat: De melding wordt vastgelegd voor spoedactie, en Hetty ontvangt via de piketdienst een bevestiging van ontvangst en verwachte afhandelingstermijn (bijv. binnen 24 uur voor gevaarlijke situaties).

Klantreis 2: Gerda wil toeren

Gerda, 82 jaar oud, wil net zo'n rode scootmobiel als haar buurvrouw. Haar dochter Hannie leest op de website dat zij hiervoor contact moet zoeken met de afdeling WMO. Aangezien zij vaker met de gemeente contact heeft, klikt zij op het opgeslagen telefoonnummer van de gemeente op haar iPhone. Zij hoort de welkomsttekst en wordt welkom geheten (welkomsttekst procedure zie case 1) en als zij de eerst wachtende is, wordt zij begroet door KCC-medewerker Irma. Irma wacht al een tijdje op een belletje en omdat zij het langst niet actief is geweest, krijgt zij het telefoontje aangeboden (E.051). Hannie legt kort uit waarvoor ze belt. Irma weet voldoende; omdat dit een vraag is die het KCC niet kan beantwoorden, verbindt Irma haar via de gidsfunctie (E.035) van de intuïtieve gebruikersinterface (E.034) door naar het onderdeel WMO (belgroep 4901).

Scenario 1:

In de belgroep zitten tien WMO-medewerkers. Bij degenen die zijn ingeschakeld en beschikbaar, gaat tegelijkertijd de telefoon over. De KCC-medewerker draagt het gesprek warm over aan de WMO-collega die opneemt en verwerkt daarna de specificaties van het gesprek in de kennisbank en is klaar voor het volgende gesprek.

Scenario 2:

Terwijl de tien WMO-medewerkers in overleg zijn, fungeert het krachtteam WMO (belgroep 4904) als overloopgroep. Wanneer een oproep zes keer is overgegaan zonder beantwoording, wordt deze automatisch doorgeschakeld naar het krachtteam WMO.

Na het gesprek met de afdeling WMO herinnert Hannie zich dat ze nog wilde informeren of haar paspoort al klaarligt. De WMO-medewerker schakelt haar met prioriteit door naar het KCC (E.050). Hannie hoort daarbij niet opnieuw de welkomstboodschap en wordt direct vooraan in de wachtrij geplaatst.

Use case 2:

- Doel: Gerda wil een rode scootmobiel aanvragen via de WMO om haar mobiliteit te vergroten, net als haar buurvrouw.
- Actie: Hannie belt de gemeente, wordt doorverbonden naar de WMO-afdeling via de KCC, en de WMO-medewerker registreert de aanvraag. Bij een tweede vraag (paspoort) schakelt de WMO-medewerker Hannie met prioriteit terug naar het KCC.
- Resultaat: De WMO-aanvraag voor de scootmobiel wordt in behandeling genomen, en Hannie krijgt directe prioriteit in de KCC-wachtrij voor de paspoortvraag zonder herhaalde welkomstprocedures.

Klantreis 3: Henk wil zijn vrijheid terug

Henk heeft last van een container met bouwmaterialen die voor zijn steeg staat. Hij belt de gemeente. KCC-medewerker Klaas had eigenlijk pauze, maar omdat hij in de wachtrij-statistieken (E.052) op zijn beeldscherm ziet dat er zeven wachtenden zijn, waarvan de langs wachtende acht minuten zijn, logt hij snel weer in, plugt snel zijn headset in zijn laptop en zet hem op (E.036). Na de welkomsttekst en het doorlopen van de wachtrij wordt Henk welkom geheten door Klaas. Klaas vraagt wat hij voor Henk kan doen en na Henks reactie geeft Klaas aan dat hij gaat opzoeken wie de projectleider is en zet Henk in de wacht (E.050). Henk hoort een wachtmuziekje en na 30 seconden komt Klaas weer aan de lijn. Klaas heeft in de kennisbank de naam van de projectleider gevonden en hij gaat Henk naar hem doorverbinden. Klaas zoekt in de gidsfunctie van zijn gebruikersinterface op afdeling, functie en naam van collega Piet (E.035) van projecten. Hij ziet door de koppeling met Outlook/Teams dat Piet niet aanwezig (E.052) is en ziet in één oogopslag in Piet's agenda dat Clara zijn vervanger is. Clara zit in overleg. Klaas maakt een terugbelverzoek in het zaaksysteem aan voor Clara en vertelt Henk dat Clara hem binnen twee werkdagen terugbelt, daarna vraagt Klaas of hij Henks emailadres mag noteren zodat hij een klanttevredenheidsonderzoek kan ontvangen (Klaas legt uit wat dit inhoudt). Klaas verwerkt vervolgens specificaties van het gesprek. Klaas ziet dat er nog vier wachtenden zijn, maar ziet ook dat niet iedereen is ingelogd; hij attendeert zijn collega's via een groeps-chat. Hierna heeft Klaas pauze en logt hij uit/zet hij zichzelf offline.

Use case 3:

- Doel: Henk wil de container met bouwmaterialen voor zijn steeg laten verwijderen en verwacht een snelle, transparante afhandeling.
- Actie: Henk belt het KCC, Klaas onderbreekt zijn pauze vanwege hoge wachttijden, zoekt de verantwoordelijke projectleider op, maakt een terugbelverzoek aan voor diens vervanger (Clara) en noteert Henks gegevens voor een klanttevredenheidsonderzoek.
- Resultaat: Henk krijgt de garantie dat Clara hem binnen twee werkdagen terugbelt, ontvangt een follow-up via e-mail en voelt zich serieus genomen door de proactieve service. Het terugbelverzoek wordt geregistreerd in het zaaksysteem voor opvolging.

Klantreis 4: Stagebegeleiding en flexibele klantondersteuning

Aisha loopt stage bij het KCC. Nadat zij het onboardingsprogramma heeft doorlopen, mag ze zelf gesprekken voeren. Hiertoe maakt de supervisor een nieuwe gebruiker aan (Aisha) en verwijdert de oude stagiaire. Vervolgens luistert de supervisor mee met een extra headset om haar na afloop feedback te kunnen geven, maar zij kan ook op afstand meeluisteren en gesprekken terugluisteren (E.024). Aisha krijgt mevrouw Van Breukhoven aan de telefoon; zij wil een 'Ja-sticker' voor op haar brievenbus. Aisha noteert de gegevens van mevrouw Van Breukhoven in het zaaksysteem en vraagt of mevrouw nog meer vragen heeft; daarna sluit ze af. De supervisor geeft aan dat ze een prima gesprek voerde, maar dat ze alleen haar naam vergat bij het welkom heten.

Overdag checkt de supervisor regelmatig de dag-statistieken (E.052) zodat als het nodig is zij direct actie kan ondernemen. Aan het eind van de dag krijgt de supervisor automatisch een overzicht (dat ook in Power BI raadpleegbaar is) met de gewenste sturingsinformatie (E.047). Doordat deze informatie is gecategoriseerd, heeft zij snel overzicht.

De supervisor logt in en bekijkt de rapportages (E.047) en luistert het betreffende gesprek van Klaas terug (E.055). Speciale aandacht wordt besteed aan beveiliging door rollen en welk deel van de gesprekken opgenomen is.

Piet ondersteunt het KCC wanneer nodig. Aangezien een aantal collega's op vakantie zijn, is Piet vandaag ingeroosterd en werkt vanuit huis (E.033). Het is al een tijd geleden, maar dankzij de gebruiksvriendelijke interface begrijpt Piet wat hij moet doen (E.034). In één scherm kan Piet de telefoon aannemen, doorverbinden, in wachtstand zetten en beëindigen. Om zeker te weten dat het telefoontje goed wordt doorverbonden, wil Piet even ruggenspraak hebben met een collega van het KCC. Hij meldt dit bij de beller en zet de microfoon kort op 'mute' en verbindt daarna warm door (E.027). Aangezien Piet niet vaak achter de telefoon zit, heeft hij wat extra nawerktijd nodig. Na overleg met de supervisor is de nawerktijd aangepast naar 50 seconden (E.043). In de middag wordt Piet weggeroepen voor een kort spoedoverleg. Hij meldt dit bij de supervisors en past handmatig zijn status aan (E.051).

Use case 4:

- Doel: Aisha voert zelfstandig klantgesprekken tijdens haar stage, met begeleiding en feedback van de supervisor. Piet ondersteunt flexibel vanuit huis om de bereikbaarheid en service te waarborgen.
- Actie: Aisha voert gesprekken, noteert klantgegevens en sluit klantgericht af. De supervisor luistert mee, geeft feedback en monitort prestaties. Piet neemt gesprekken over, schakelt collega's in waar nodig en past zijn status aan bij afwezigheid.
- Resultaat: Klanten worden snel, vriendelijk en deskundig geholpen. Medewerkers ontvangen directe feedback en ondersteuning. De supervisor kan op basis van data en klantfeedback gericht bijsturen. Security en privacy zijn geborgd.

Klantreis 5: BOA's

Meneer Jansen belt omdat de camper van de burens al acht dagen voor zijn raam staat. Hij vraagt of de BOA's hem over een kwartier hierover terug kunnen bellen. De KCC-medewerker belt naar de BOA's, geeft het nummer van meneer Jansen door en de BOA belt meneer Jansen een kwartier later terug. Hij belt uit met het algemene nummer van de gemeente, in plaats van zijn 06-nummer. Meneer Jansen herkent het nummer van de gemeente en neemt op (E.044).

Use case 5:

- Doel: Meneer Jansen wil dat de camper van de burens wordt verwijderd en verwacht duidelijke opvolging.
- Actie: Meneer Jansen meldt het probleem bij het KCC, de KCC-medewerker zet een terugbelverzoek uit bij de BOA's, en de BOA belt meneer Jansen terug met het algemene gemeentelijke nummer om de melding te bespreken en vervolgstappen toe te lichten.
- Resultaat: Meneer Jansen wordt tijdig teruggebeld, ontvangt uitleg over de afhandeling en voelt zich serieus genomen door de gemeente.