

kadaster



4-6-2025 | Peter Barto

Businessprocessen



Inhoudsopgave

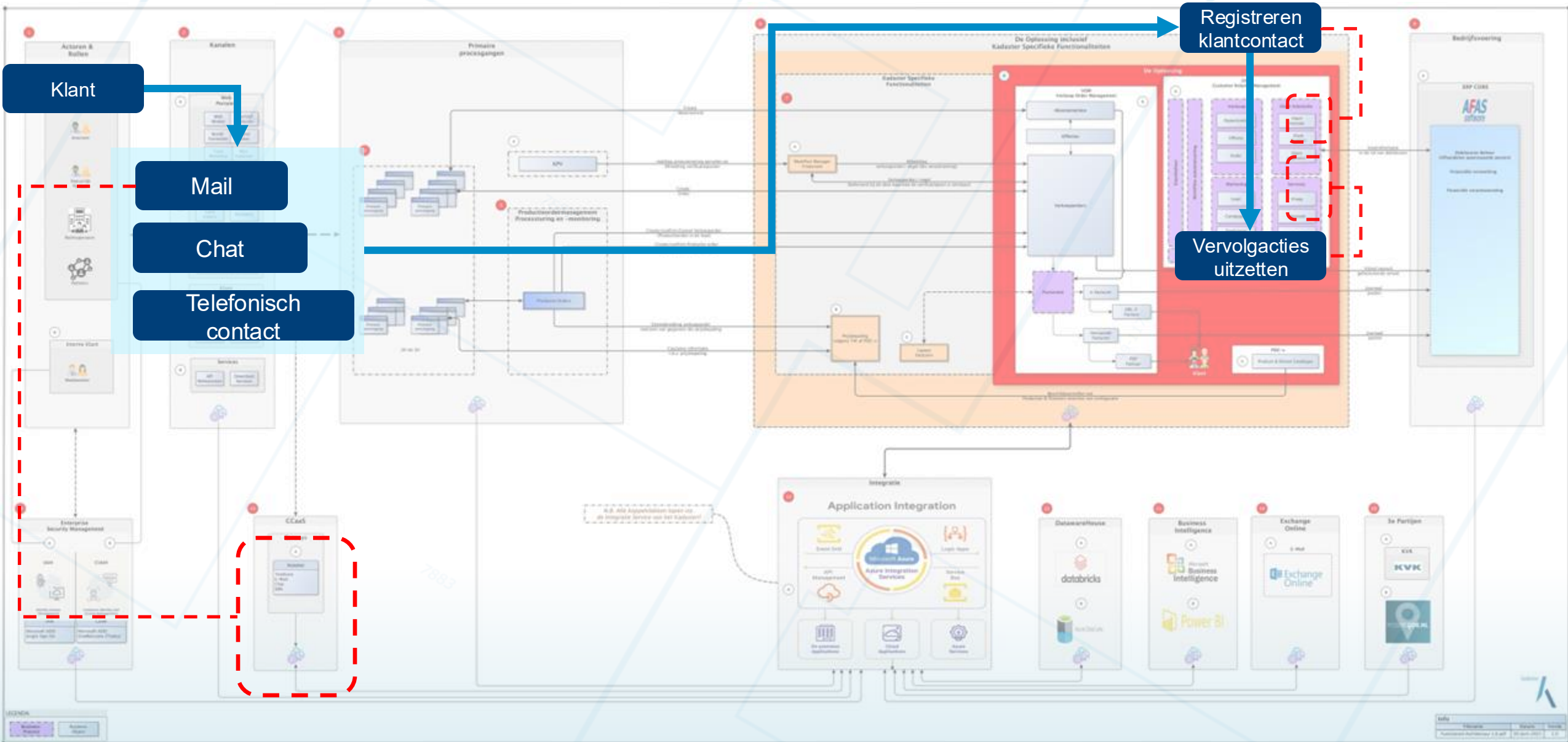
- Registreren klantcontact
- Opvoeren nieuwe zakelijke klant
- Offerte aanvraag Maatwerkproduct
- Offerte aanvraag Maatwerkproduct (detail)
- Maatwerkproduct leveren na gunning offerte
- Maatwerkproduct leveren na gunning offerte (detail)
- Product bestellen via Kadaster-on-line (Mijn Kadaster)
- Genereren klantrapportage

Registreren klantcontact

Klant heeft contact met het Kadaster. Dit kan zijn via bijvoorbeeld mail, telefoon of door het invullen van een webformulier. In CRM wordt gekeken of de klant al bestaat. Vervolgens wordt het klantcontact ingeboekt en wordt bepaald of er vervolgacties nodig zijn.

Vervolg: Afhankelijk van de klantvraag wordt een taak of ticket aangemaakt en uitgezet bij de betreffende afhandelgroep om verder op te pakken.

Registreren klantcontact

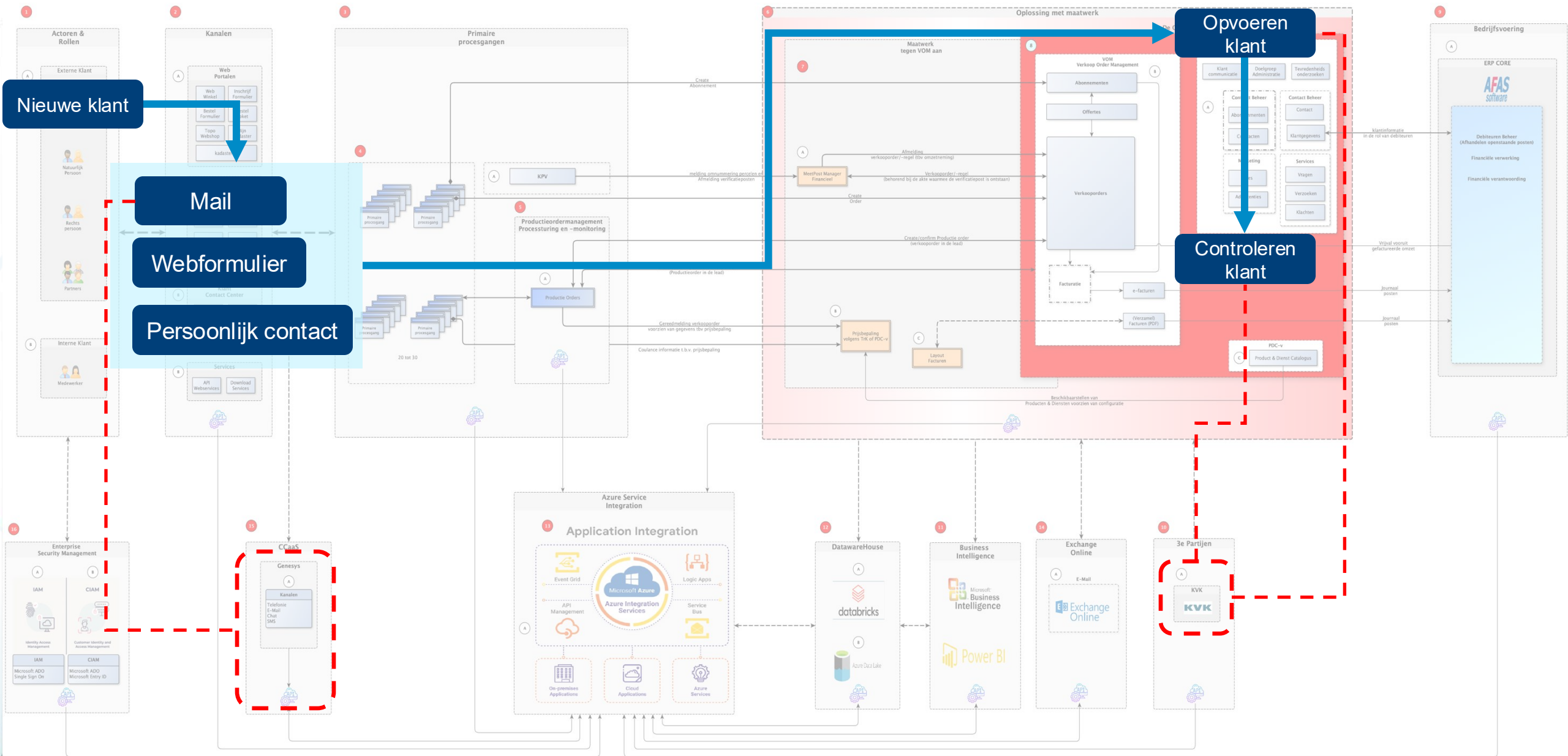


Opvoeren nieuwe zakelijke klant

Klant komt nog niet voor in CRM. De door de klant aangeleverde gegevens worden ingevoerd in CRM. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het Handelsregister om klantgegevens te verifiëren. Na opvoer van de klant wordt deze met een 4-ogen principe gecontroleerd en waar nodig aangepast.

* Wekelijks wordt er aan de betreffende teamleiders gerapporteerd over invoerfouten binnen hun team.

Opvoeren nieuwe zakelijke klant



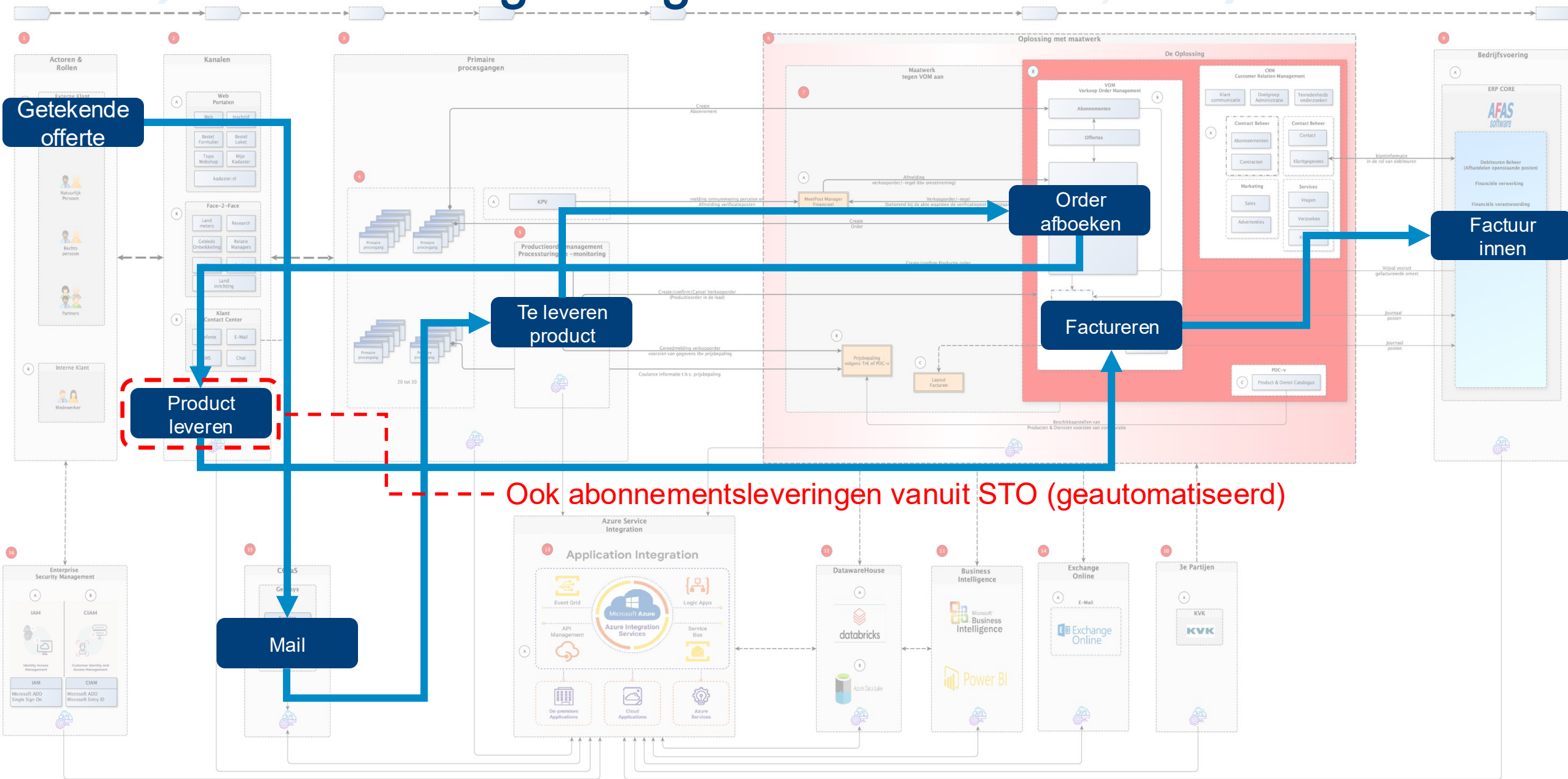
Offerte aanvraag maatwerkproduct

Klant dient een verzoek in tot een offerte voor een maatwerklevering. Ingang kan zijn via een bestelformulier op de website, een mail naar het Kadaster of persoonlijk via een gesprek met bijvoorbeeld een relatiemanager. Na ontvangst van het verzoek wordt hiervan een taak aangemaakt en gerouteerd naar de Binnendienst om een telling uit te vragen door de afdeling GeoDataseservices (de taak wordt gerouteerd door CRM). Na telling kan de offerte worden opgesteld en worden de artikelen opgevoerd in SAP. De opgestelde offerte wordt door het DIV loket gecontroleerd op wet- en regelgeving. Na goedkeuring kan de offerte worden verzonden. Voor verzending vindt nog een laatste check plaats door de CentraleContractAdministratie (CCA), zij verzenden uiteindelijk de offerte.

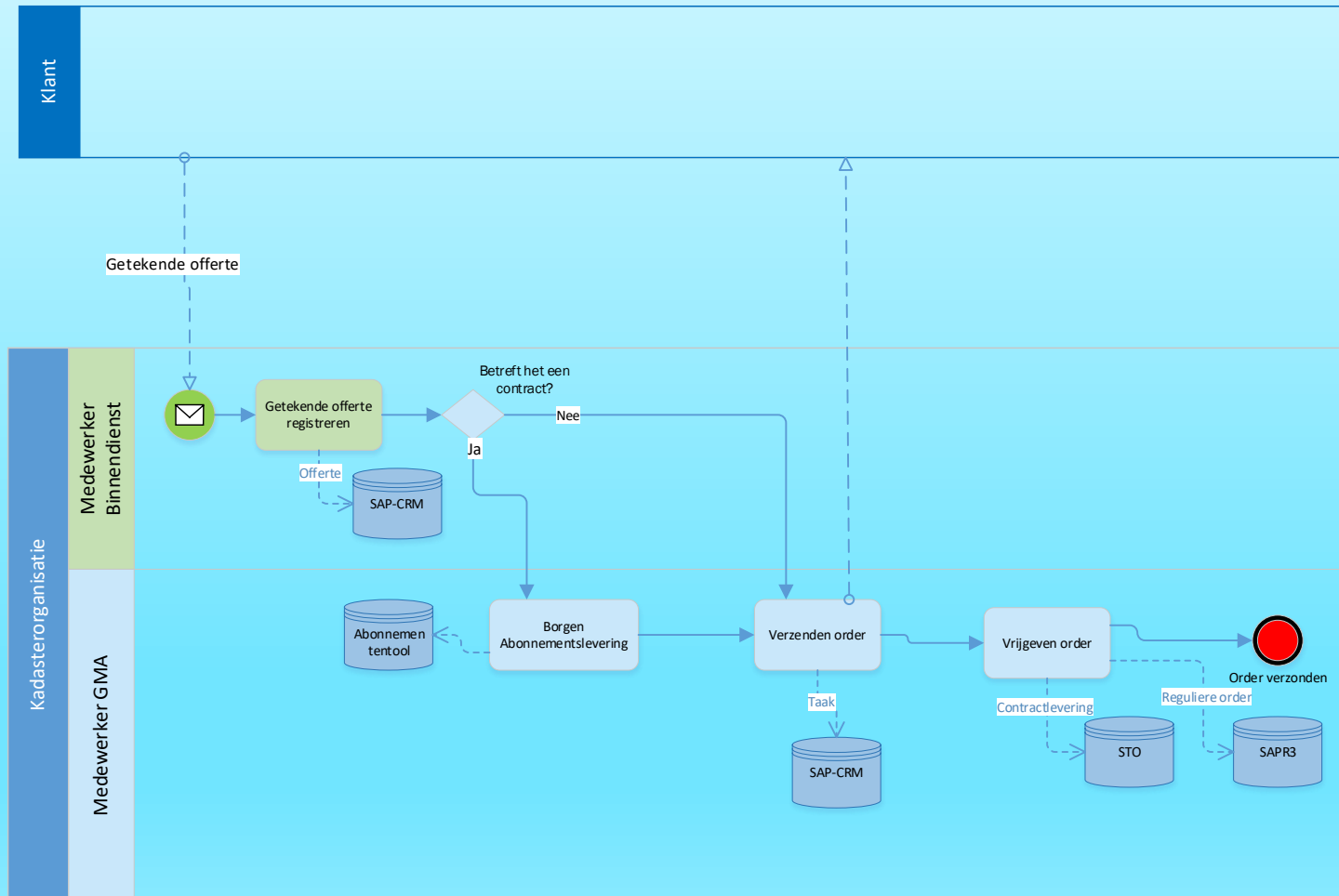
Maatwerkproduct leveren na gunning offerte

Klant verstuurt de ondertekende offerte. Deze komt binnen in een crm mail inbox en wordt in benadeling genomen door de Binnendienst. De medewerker Binnendienst koppelt het akkoord aan de bestaande taak (van de offerte), maakt een order aan en zet de taak door naar GeoDataServices met het verzoek om te leveren. GeoDataServices levert vervolgens de order. Vervolgens wordt de order afgeboekt waarna deze gefactureerd kan worden.

Product leveren na gunning offerte



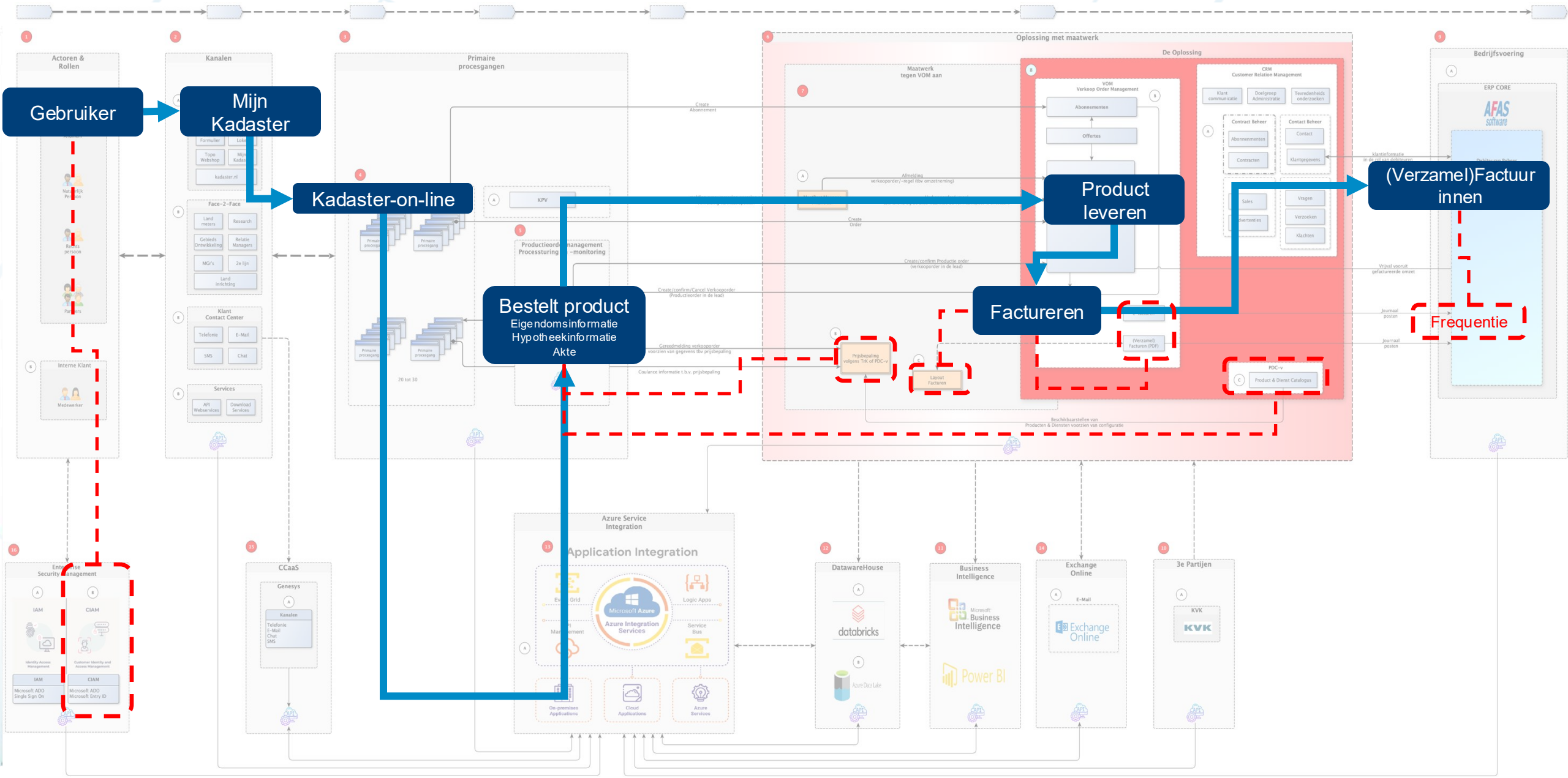
(Maatwerk)product leveren na gunning offerte (detail)



Product bestellen via Kadaster-on-line (Mijn Kadaster)

Klant logt in Mijn Kadaster in en kiest voor de applicatie Kadaster-on-line. *Om toegang te krijgen tot Kadaster-on-line geldt een ander (aanmeld)proces.* Binnen Kadaster-on-line kan de klant diverse producten bestellen (bijvoorbeeld Eigendomsinformatie, Hypotheekinformatie of een Akte). Na een zoekopdracht kan direct het product worden geselecteerd en ingezien. Na inzien wordt er achter de schermen een factuur gemaakt. In crm wordt een voorwaarde ingesteld wanneer klant een verzamelfactuur krijgt. Dit kan zijn bij een bepaald bedrag aan bestellingen of een termijn (maand, week, kwartaal).

Product bestellen via bijv. Kadaster-on-line (Mijn Kadaster)



Genereren klantrapportage

Vanuit de gehele organisatie kan een medewerker een verzoek tot klantrapportage indienen. De afdeling Klantinformatiepunt (ZM/Klantbeheer) maakt deze rapportage. De rapportages zijn uiteenlopend, bijvoorbeeld:

- een overzicht per team welke invoerfouten van nieuwe klanten zijn gemaakt
- Een overzicht van alle orders en offertes per kalendermaand
- Het aantal klantbezoeken van o.a. relatiemanagers
- Openstaande offertes (waarop de klant nog niet heeft gereageerd)
- Het aantal openstaande afhandeltaken

Deze rapportages worden veelal in Excel geleverd. De wens is om in de nieuwe oplossing naast Excels gebruik te maken van dashboards.

Genereren klantrapportage

