



Klant centraal

Plaats de klant in het hart van jouw dienstverlening:

De voortdurende digitalisering blijft nieuwe kansen creëren om de dienstverlening van overheden te verbeteren. De focus moet hierbij niet alleen liggen op het verbeteren van bestaande werkwijzen. Technologie kan worden ingezet voor het herzien van de relatie met de klanten en de transformatie van de dienstverlening. Met Klant Centraal biedt 2at een oplossing die overheden elke dag helpt om burgers en ondernemers centraal te stellen in haar handelen. Optimaliseer klantcontact en ontwikkel de ideale klantreis om tevredenheid te waarborgen. Een goede relatie staat aan de basis van een goede dienstverlening. Met Klant Centraal zorgt u dat de klant informatie in één oogopslag inzichtelijk heeft, en de processen daarop afgestemd worden om goede relatie met burgers en ondernemers te onderhouden.

Digitaal (samen) werken aan de relatie met de klant

Klant Centraal is een op Microsoft Cloud gebaseerde oplossing voor publieke organisaties gericht op het verbeteren en digitaliseren van de dienstverlening aan burgers en ondernemers. Het uitbouwen en verdiepen van de relatie met hen is hierbij het hoofddoel. Op basis van data en analyses kunnen gepersonaliseerde diensten onafhankelijk van het kanaal effectief aan worden geboden.

Klant Centraal staat voor:

1. Beter relatiemanagement

Van overheden mag verwacht worden dat zij zich inzetten voor een positieve en constructieve relatie met haar burgers en ondernemers. Een goede relatie is nodig om hen beter van dienst te zijn en beter inzicht te hebben in wat er speelt. Op die manier kunnen behoeften beter worden

ingevuld. Door voldoende zicht te hebben op de relatie kan men slimmer diensten aanbieden, sneller reageren op ontevredenheid en maatschappelijk draagvlak vergroten. Het belang van relatiemanagement binnen publieke organisaties is nog onderbelicht, maar zeker één van de nieuwe competenties van een moderne overheid.

2. Integrale klantprocessen

In deze tijd mogen burgers en ondernemers verwachten dat zij omni-channel contact met overheden kunnen hebben. Daar blijft het niet bij. Zij verwachten vaak ook dat een organisatie hen dan zo snel en goed mogelijk helpt, duidelijk communiceert, beloftes nakomt en hen op de hoogte houdt van de status. Dit is echter niet altijd het geval. Burgers en ondernemers voelen zich vaak verantwoordelijk om achter het probleem aan te zitten, anders gebeurt er niet veel in hun ogen. Deze moderne tijd vraagt om een nieuwe aanpak: omni-channel interactie en excellente dienstverlening combineren om een optimale klantervaring te verzorgen waarbij de betrokkene zich gehoord en geholpen voelt.

3. Datagedreven werken

Met Klant Centraal wordt alles onderbouwd met data. Op basis van persoonsdata kan snellere, betere dienstverlening aangeboden worden en kan er beter gecommuniceerd worden. Dit alles is te bereiken met minder menselijke handelingen en een lagere kans op fouten. Op basis van procesdata kan gezorgd worden dat beloftes aan klanten nageleefd worden en kan vroegtijdig gesignaleerd worden waar dit eventueel mis kan lopen. Deze data kan ook gebruikt worden om structurele ontwikkelingen en interne knelpunten in kaart te brengen. Met deze kennis kan de organisatie continue blijven verbeteren en zorgen dat de dienstverlening steeds beter aansluit bij de klant.

4. Digitale flexibiliteit

Veranderende verwachtingen van burgers, nieuwe regels, nieuwe taken en de wens om steeds beter aan te sluiten bij de maatschappij. Technische obstakels zorgen te vaak dat overheidsorganisaties niet mee kunnen bewegen. Dit beperkt het adaptieve vermogen, schaadt uiteindelijk het vertrouwen van de burger en leidt tot niet-gerealiseerde ambities. Om succesvol te zijn moeten publieke organisaties snel en makkelijk hun digitale processen kunnen aanpassen, anders ontstaan er toch weer onwenselijke workarounds en handmatige activiteiten. Moderne platformen moeten deze wendbaarheid ondersteunen om organisaties toekomstbesteding en klantgericht te laten werken.

Benut alle functionaliteiten



360 graden klantbeeld

Alle relevante informatie met betrekking tot de klant, contacten en verzoeken op één plek georganiseerd. De juiste medewerker kan beter en sneller klanten helpen zonder afhankelijk te zijn van collega's of systemen



Kanaal naar keuze

De gemeente bepaalt welke kanalen zij inzet voor haar dienstverlening en de inwoner bepaalt welke van deze kanalen hij wil gebruiken. Via Klant Centraal kunnen onafhankelijk van het kanaal verzoeken snel op de juiste plek belanden.



Contactregistratie en opvolging

Registreer al het klantcontact onafhankelijk van het kanaal met Klant Centraal. Maak notities, leg afspraken vast of zet acties uit bij ander teams. Zo zorg je dat verzoeken ook opgevolgd worden en dat geschiedenis niet verloren raakt.



Modeleer snel processen

Configureer snel processen en activiteiten zodat specifieke klantverzoeken snel door de organisatie kunnen stromen inclusief geautomatiseerde communicatie met burgers en ondernemers. Zo vervang je handmatige, ongecontroleerde processen door digitale processen gekoppeld aan servicelevels.



Medewerkers dashboard

Faciliteer een efficiënte werkdag voor medewerkers met een persoonlijk dashboard in Klant Centraal. Het dashboard geeft onder andere inzicht in binnengekomen verzoeken van klanten en openstaande acties welke aandacht verdienen om te borgen dat servicelevels gehaald worden.



Klantcontact rapportages

Klant Centraal biedt transparantie in de actuele status van het klantcontact, de kanalen en de prestaties ten opzichte van de doelstellingen. Signaleer structurele veranderingen tijdig zodat de organisatie op tijd kan reageren.



Frietielloze integratie

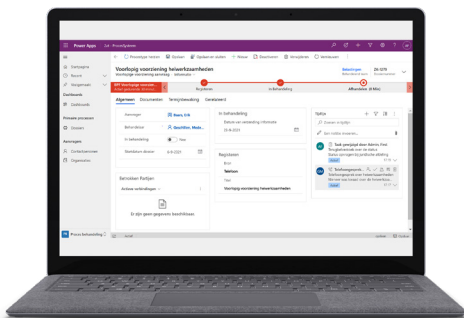
Incorporeer data van derde in het klantbeeld en deel data veilig op basis van moderne API's of op maat gemaakte koppelingen met derden. Geef bewoners en ondernemers toegang met DigiD en e-herkenning voor meer transparantie.



Veilige dataopslag en toegang

Klant Centraal biedt beveiligde en schaalbare dataopslag in de Microsoft Cloud met essentiële beveiligings- en compatibiliteitsmogelijkheden. Ook geeft het toegang tot data afhankelijk van rechten en rollen.





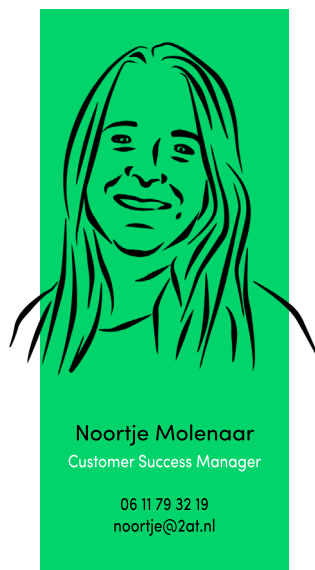
De kracht van de Microsoft Cloud

Klant Centraal is een oplossing ontwikkeld op het Microsoft Dynamics Platform. Microsoft Cloud biedt klanten robuuste beveiliging en een krachtige gegevensbescherming op basis van een transparante werkwijze. In de Microsoft Cloud werk je met een van 's werelds meest veilige netwerken.

- Met Microsoft werk je met de marktleider in cloudtechnologie. De krachtige no-/ low code functionaliteit van de Microsoft Cloud bieden flexibiliteit en wendbaarheid. Hierdoor is er nog maar zeldzaam een ontwikkelaar van een leverancier nodig om processen in te passen.
- Klant Centraal combineert procesautomatisering met krachtige datatechnologie vanuit de Microsoft Cloud. Monitor, analyseer en verbeter processen op basis van betere inzichten met Power BI en maak de processen slimmer op basis van kunstmatige intelligentie van Azure.
- Microsoft Cloud is modulair opgebouwd, hierdoor is het extreem flexibel. Breid Klant Centraal bijvoorbeeld uit met planningsfunctionaliteit vanuit Dynamics, koppel het aan het Power Platform om apps en portalen te ontwikkelen voor klanten en partners of maak het onderdeel van jouw Teams omgeving voor efficiëntere samenwerking met medewerkers.

Meer weten?

Probeer Klant Centraal uit of stel al je vragen over onze dienstverlening in het publieke domein aan Noortje.



De burger echt centraal zetten

DURF VAN WEL.

