



DE BURGERS ECHT CENTRAAL ZETTEN! DURF VAN WEL.

Webinar - 8 februari 2021

→ De burger in het hart van de dienstverlening

De verhouding tussen burger en overheid verandert snel. Drempels richting de overheid worden lager en de verwachtingen rondom services stijgen. Veranderende verhoudingen gaan op die manier gepaard met een verandering van de traditionele dienstverlening. Hoe overheden haar burgers hierbij betrekken moet anders. Het wordt steeds belangrijker om flexibel in te spelen op de persoonlijke situaties van de betrokkenen. Dienstverlening op maat. Hier ontstaat echter een tweestrijd tussen persoonlijke ervaringen verbeteren en effectief met maatschappelijke middelen omgaan. Het traditionele systeem komt dus steeds meer onder druk te staan!

De digitalisering creëert nieuwe kansen om de burgers, bedrijven en instellingen anders te bedienen. Belangrijk is dat we ons niet alleen focussen op het verbeteren van onze bestaande werkwijzen. Op basis van (data)technologie kunnen de werkwijzen gherdefinieerd worden en wordt klantinteractie en dienstverlening wezenlijk anders vormgeven.

Focus op de klant en haar reis

Het verbeteren van de interactie met de klant is urgent, maar het anders vormgeven van de dienstverlening is geen eenvoudige opgave. Naast praktische bezwaren kunnen ook de technische bergen te hoog lijken om alles snel op de rit te krijgen. Door vergaande, innovatieve technologieën is er tegenwoordig heel veel mogelijk. Vernieuwingen kunnen sneller en gefaciseerd geïmplementeerd en datagedreven geoptimaliseerd worden. Dit proces is gericht op flexibiliteit en dus toekomstbestendig zijn. Het hoeft dan ook niet in één keer helemaal anders, maar de transitie moet wel in gang worden gezet. In dit proces spelen vier disciplines een grote rol om gemeentes te helpen het verschil te maken: omni-channel contact, relatiemanagement, integrale klantprocessen en datagedreven interactie.

Omni-channel contact

De juiste kanalen gebruiken zodat de service zo goed mogelijk tot zijn recht komt is cruciaal in het proces van digitale flexibiliteit. Belangrijk hierbij is dat burgers niet het gevoel krijgen van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Effectieve en kraakheldere omni-channel communicatie.

Relatiemanagement

Relatiemanagement zou de spin in het web moeten zijn wanneer het gaat om dienstverlening. Door persoonlijke context in het achterhoofd te houden wordt er op een proactieve manier samengewerkt aan een betere, persoonsgebonden dienstverlening en verhelderende communicatie.

Integrale klantprocessen

Geoptimaliseerde integrale processen zorgen voor een goede doorstroom vanuit het perspectief van de klant en met minder fouten en onnodig handwerk. Efficiëntie en secuurheid worden gewaarborgd waardoor betrokkenen toch het gevoel hebben dat ze goed worden geholpen. Een dienstbare en zorgvuldige overheid voor haar burgers en ondernemingen.

Datagedreven interactie

De sleutelrol van data mag niet worden onderschat. Aan de hand van waardevolle data wordt er een compleet klantbeeld gevormd en worden processen gestroomlijnd. Op deze manier vormt deze informatie een instrument voor kwaliteitsmanagement, sturing en planning.

✓ Geïnteresseerd?

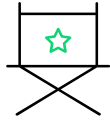
In dit webinar demonstreert 2at hoe de Microsoft Cloud de publieke sector kan helpen bij het digitaliseren van klantprocessen en klantreizen. Ook wordt er getoond hoe organisaties in verbinding blijven met haar burgers en bedrijven en met hen mee kunnen bewegen bij veranderende vragen, verzoeken en verwachtingen.

✓ Voor wie is dit webinar?

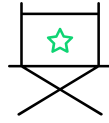
Het webinar richt zich op beslissers en professionals binnen de publieke sector die zich bezighouden met de dienstverlening, klantcontact en/of de ondersteunende technologie.



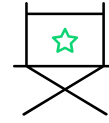
Key takeaways



Zie de klant niet als de verstoring van het proces, maar als de basis van het proces



Combineer kanaal, klant en proces in een 360 graden klantbeeld om effectiever te handelen



Werk als een startup: nu klein beginnen, leren en verbeteren om vanuit daar op te schalen

Het programma

1. De klantgedreven overheid
2. Vier disciplines voor de toekomst
3. De waarde van Dynamics voor de overheid
4. De klant centraal in de praktijk
5. Hoe te beginnen

Registreer je nu op 2at.nl

Van start met klantgerichte zaken.

DURF VAN WEL.