

Omnichannel in de praktijk

2021

A&O
fonds
Gemeenten

Even voorstellen



Alexandra van der Lee



Joost Groenestein

Agenda

- Incheck
- Bewustwording: wat is omnichannel?
- Wat leren we van andere organisaties?
- Ervaringen van gemeenten
- Zelf aan de slag
- Wat kun jij doen?
- Reflectie & afsluiting

Werkafspraken

Samen maken we de sessie!



Interactief

Fijn dat je meedoet



Vragen en
opmerkingen in de
chat



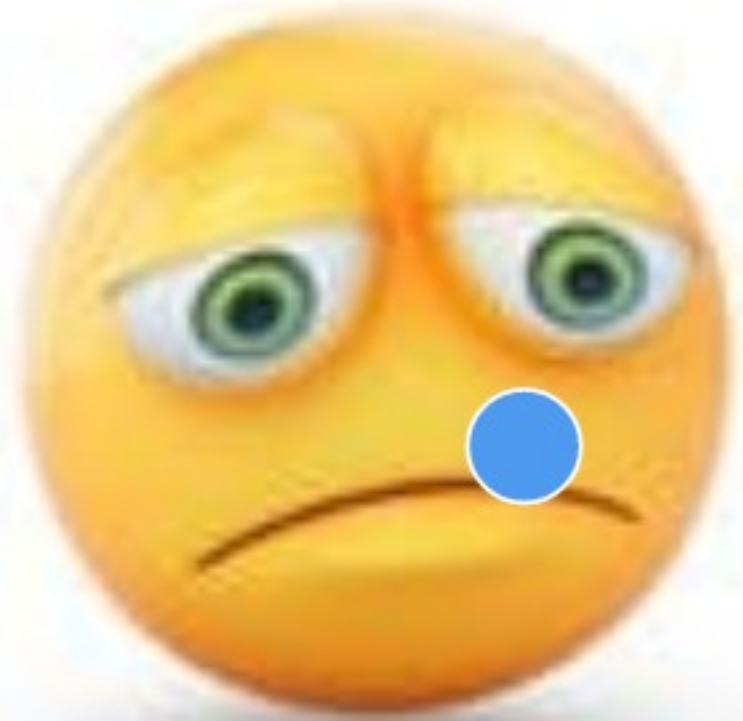
Presentatie wordt
gedeeld via mail

Mentimeter

- Ga naar menti.com
- Code 6431 0405
- Of scan de QR code



Hoe zit je erbij vandaag?

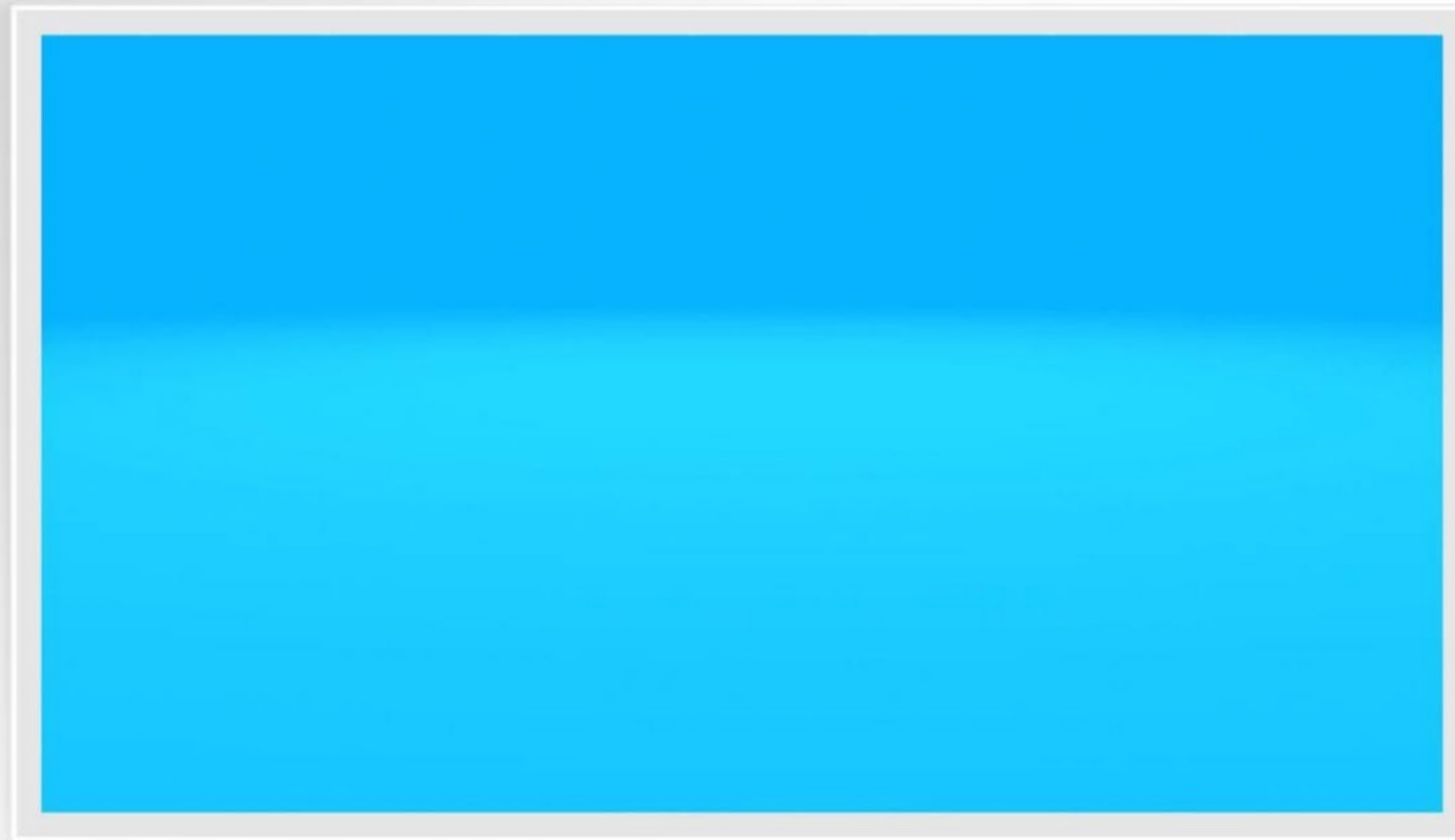


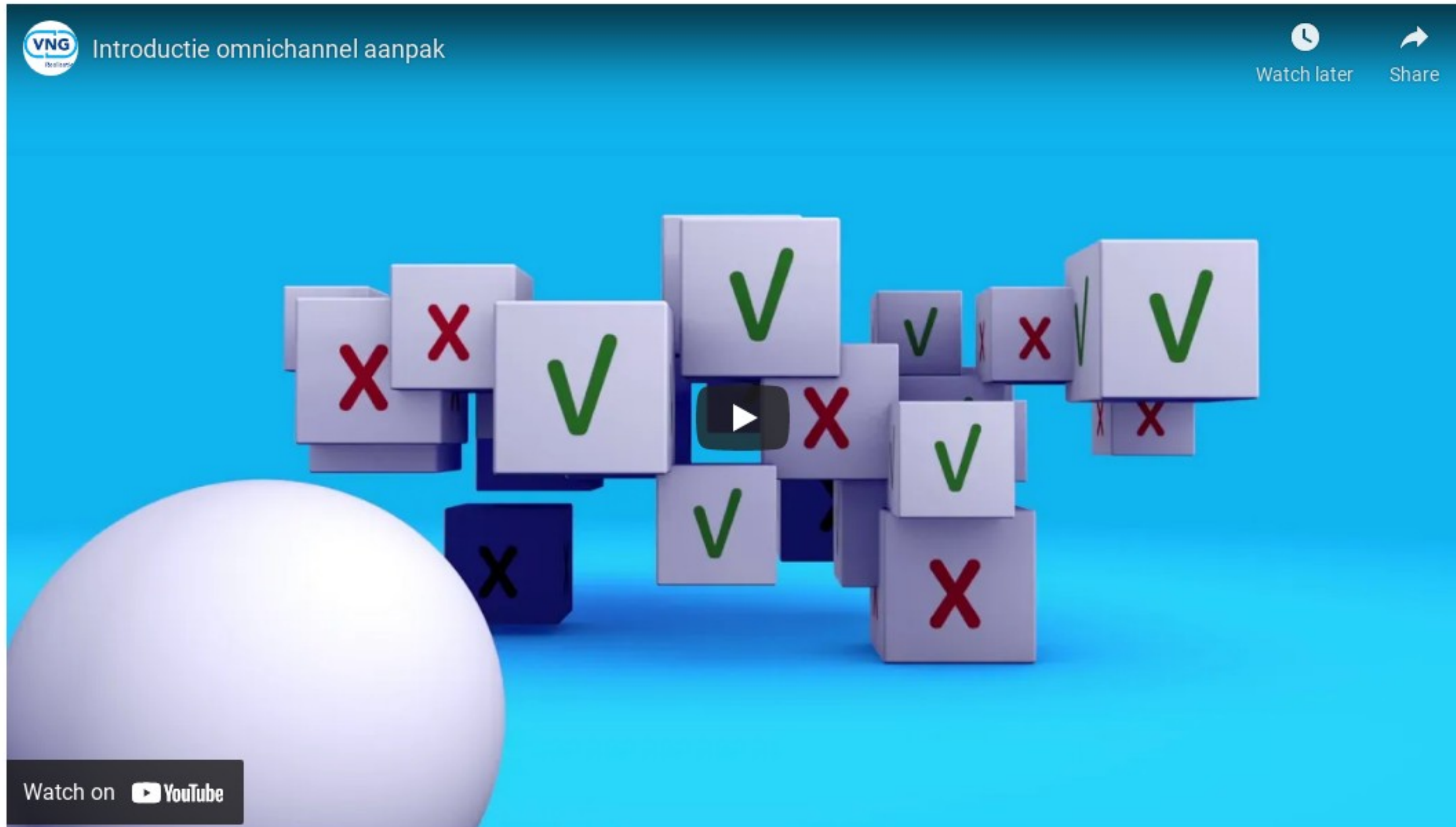
Hoe kijk jij?

- Welk woord komt er in jou op bij “Integrale & omnichannel dienstverlening”?
- Vul het in, na ieder woord druk je op enter. Je mag meerdere keren een woord invoeren



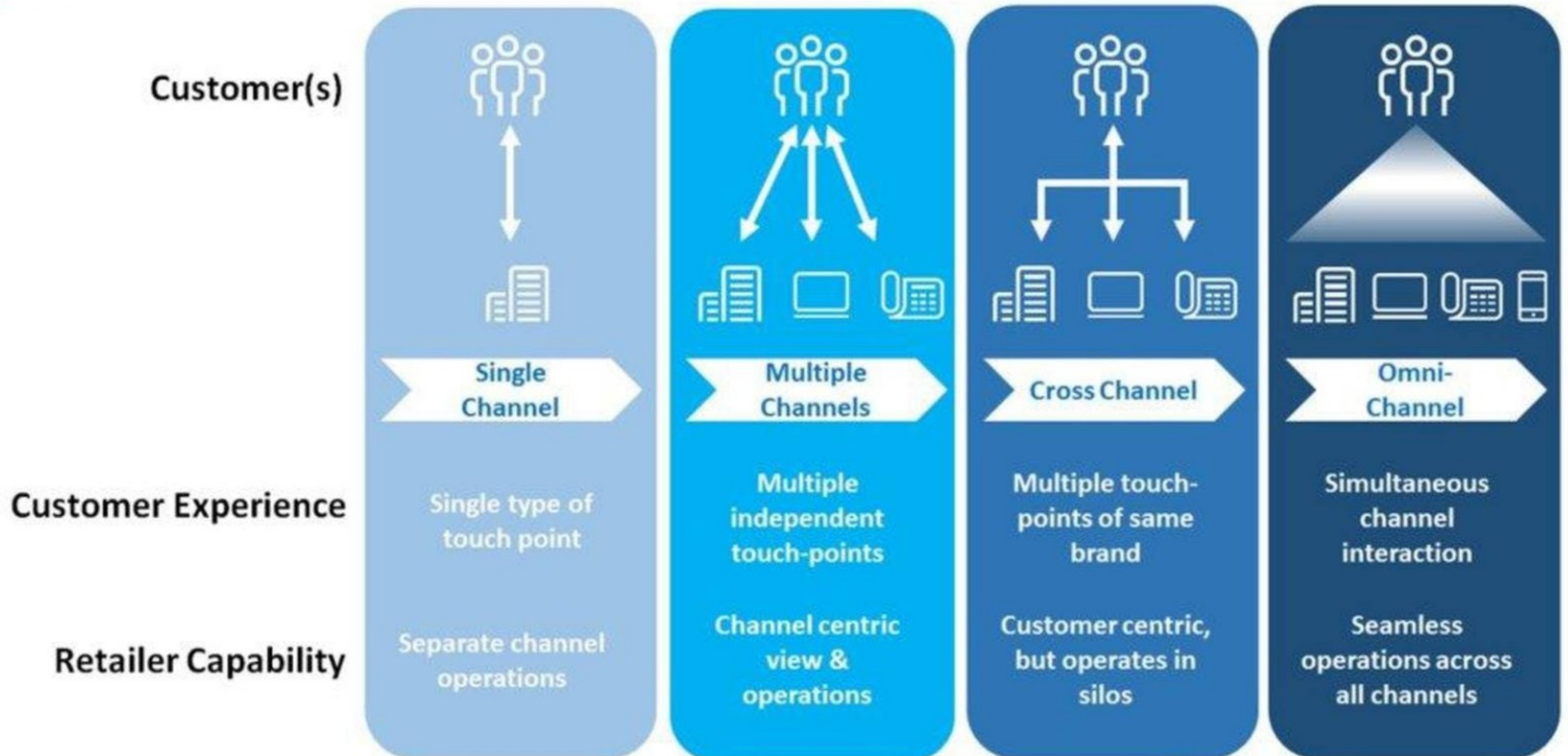
Wat is Omnichannel?





Wat is Omnichannel?

Omnichannel



Hoe doet een financiële instelling het?



FOCUS OP DE
KLANT



DIGITALE
TRANSFORMATIE

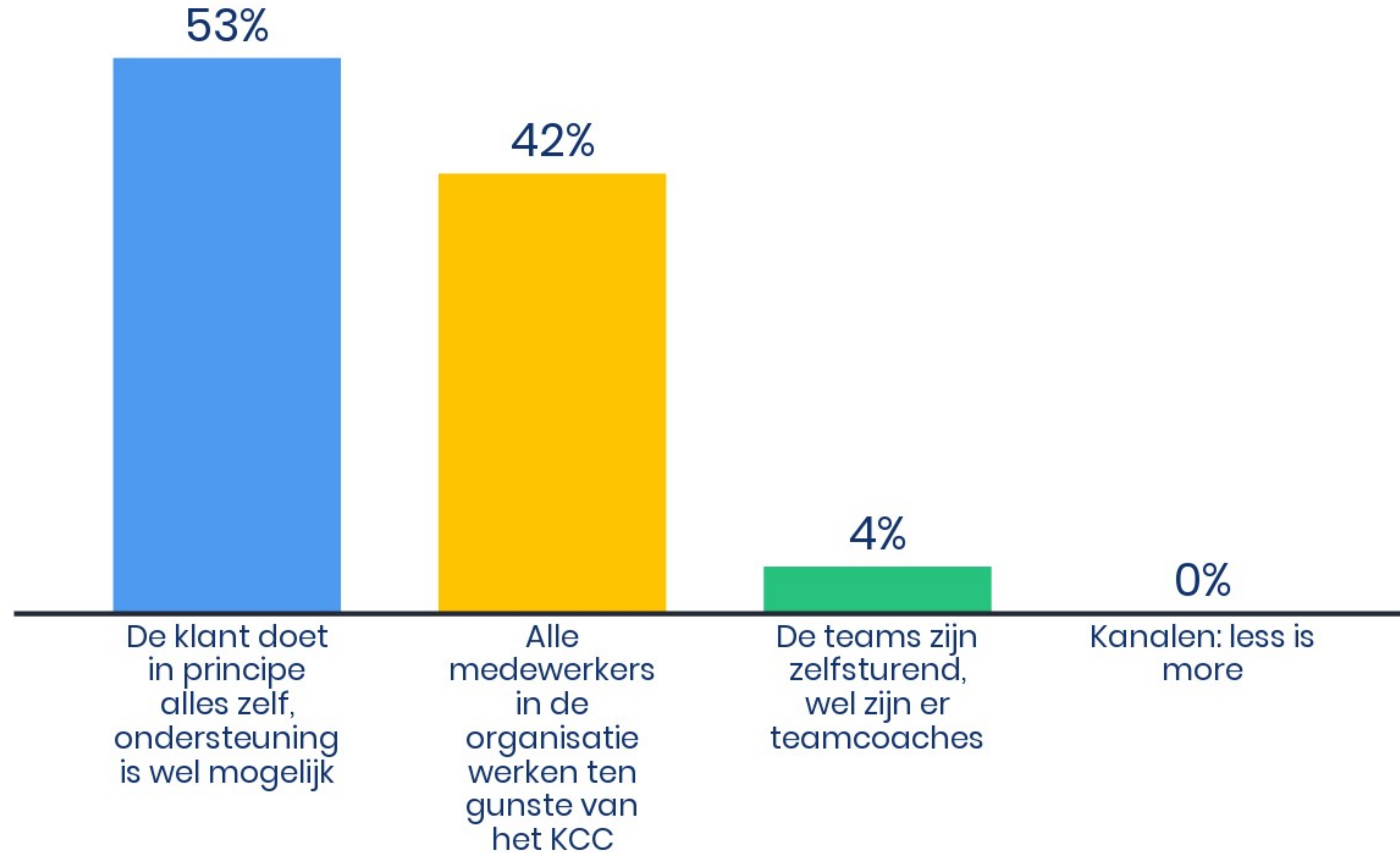


NAADLOZE
KLANTREIS



VERSTERKEN VAN
MEDEWERKERS

Wat is de omgekeerde pyramide?



Hoe doet een financiële instelling het?

- Ze maken gebruik van de omgekeerde pyramide
- Loslaten van de hiërarchie
- Iedere medewerker helpt de frontoffice medewerker om de klant beter te helpen



Aanpak Omnichannel bij gemeenten

- VNG realisatie heeft een omnichannel aanpak gemaakt
- Handreiking is beschikbaar
- 16 bouwstenen, waarvan 8 kern bouwstenen
- Volwassenheidsscan
- Referentiekader architectuur
- Omnichannel toolkit (in ontwikkeling)

Wat doet A&O fonds?



Joost Groenestein

Projectleider digitalisering & dataficering

Op welke manier werkt jouw gemeente aan een dienstverlenende cultuur?

Samen een dienstverleningsconcept ontwikkeld

We praten er vooral over :-)

Terug naar de bedoeling

data- analyse

Klanttevredenheids onderzoeken

Luisteren naar klanten

Klantreizen

Hostmanship

Visie met daaraan gekoppeld uitvoeringsprogramma

Op welke manier werkt jouw gemeente aan een dienstverlenende cultuur?

Email training

Klantreiscoaches

praktijkvoorbeelden delen

Staan aan de start: serious game dienstverlening en binnen leer- en ontwikkelkalender komende drie jaar

klantreizen

Visie dienstverlening

Klantreizen

inwoners en ondernemers centraal

Kcc ers aan laten sluiten bij teamoverleg vakafdeling

Op welke manier werkt jouw gemeente aan een dienstverlenende cultuur?

Inrichting proces/zaaksysteem

Zaaksysteem

Houding gedrag dienstverlening in beeld klantreizen

Klanttevredenheidsonderzoek

Serious game

beleid op klantgedreven omnichannel dienstverlening vast laten stellen door gemeenteraad

Bewoners bevragen hoe ze de dienstverlening ervaren

Klantreizen

Hostmanship

Op welke manier werkt jouw gemeente aan een dienstverlenende cultuur?

Vraaggericht

Klantreizen

Week van de dienstverlening

serviceformules

klantervaringen

Dv als thema

Onderdeel leer en ontwikkelkalender

Trainen

training

Op welke manier werkt jouw gemeente aan een dienstverlenende cultuur?

Steeds meer digitale aanvragen beschikbaar maken

-samen in de schoenen van de klant gaan staan :-)- hostmanship- klantreis- van buiten naar binnen halen

Vooraf DOEN

Opleiding

Investeren in kcc-systeem, houding en gedrag medewerkers, afspraken in MT, richtinggevend vanuit college

klanttevredenheidsonderzoeken

Cabaret

"Stage" lopen als je nieuw bent in de organisatie bij KCC

Nieuwe visie, waarin gedrag Medwerker uitdrukkelijk benoemd wordt als vervolg op wat klant nodig hebt; Cultuurtrajwct Waarmakers

Op welke manier werkt jouw gemeente aan een dienstverlenende cultuur?

Minder systeemwereld waar het kan

Actieplan met daarin oa aanpak Gastvrij programma. Maar ook klantreizen, servicebalie voor minder zelfredzamen. Data analyse om te verbeteren.

Dienstverlening als thema binnen hele organisatie

Samen optrekken met nieuwe organisatie-ontwikkeling van het DirectieTeam waarin we de klant centraal stellen

Klantcontact systeem

Programmaplan dienstverlening

dienstverleningsconcept als leidraad

visie klantcontact

Gestart met CRM tool pilot

Op welke manier werkt jouw gemeente aan een dienstverlenende cultuur?

datagedreven werken; wat is behoefte, wat doet de klant, hoe ervaart hij de dienstverlening

Uitvoeringsplan dienstverlening

Nieuw zaakstelsel

Waar staat je gemeente

Feedback vragen op website en nav verzonden brieven

Inwerkperiode meewerken bij gemeentewinkel

Klanttevredenheidonderzoek

kennisbank

dienstverleningsconcept

Op welke manier werkt jouw gemeente aan een dienstverlenende cultuur?

Kracht en kennis zit ook in een kleine organisatie in de back-Office. Gebruik die kennis

Nieuwe medewerkers lopen dag(deel) mee met Klantinformatie

online team

serious game

Ynnovate sessies met inwoners nav burgerpeiling waar staat je gemeente

Inwerkprogramma nieuwe medewerkers

dienstverleningsoverleg



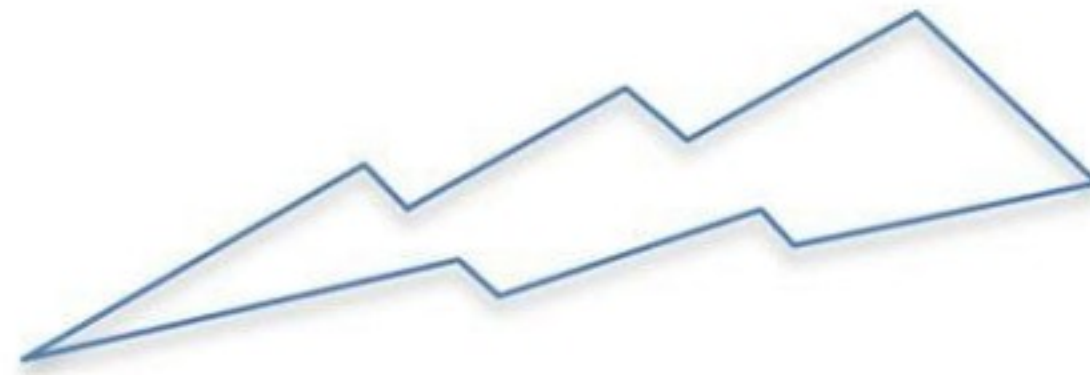
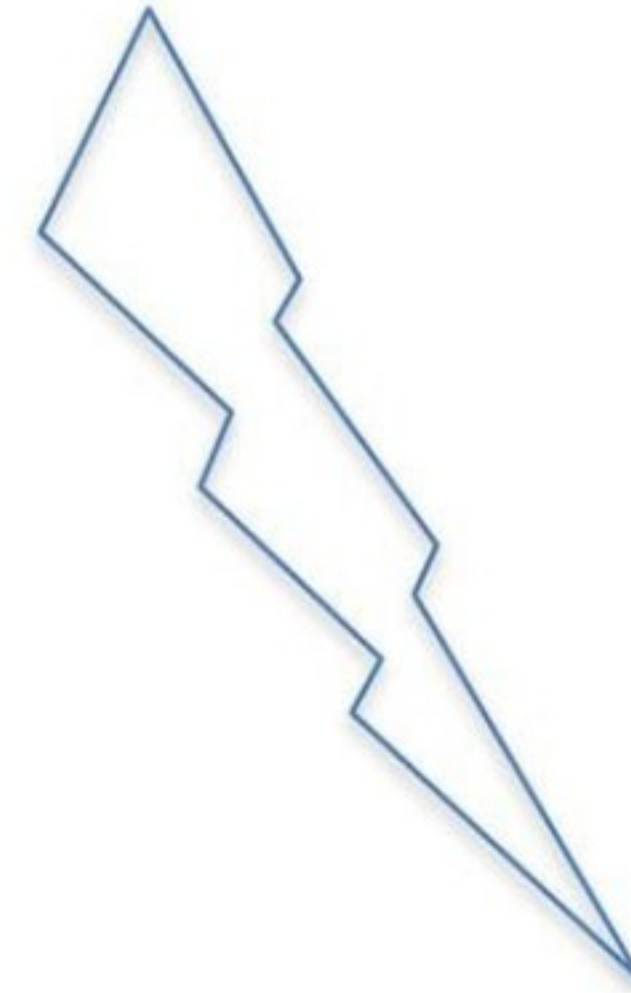
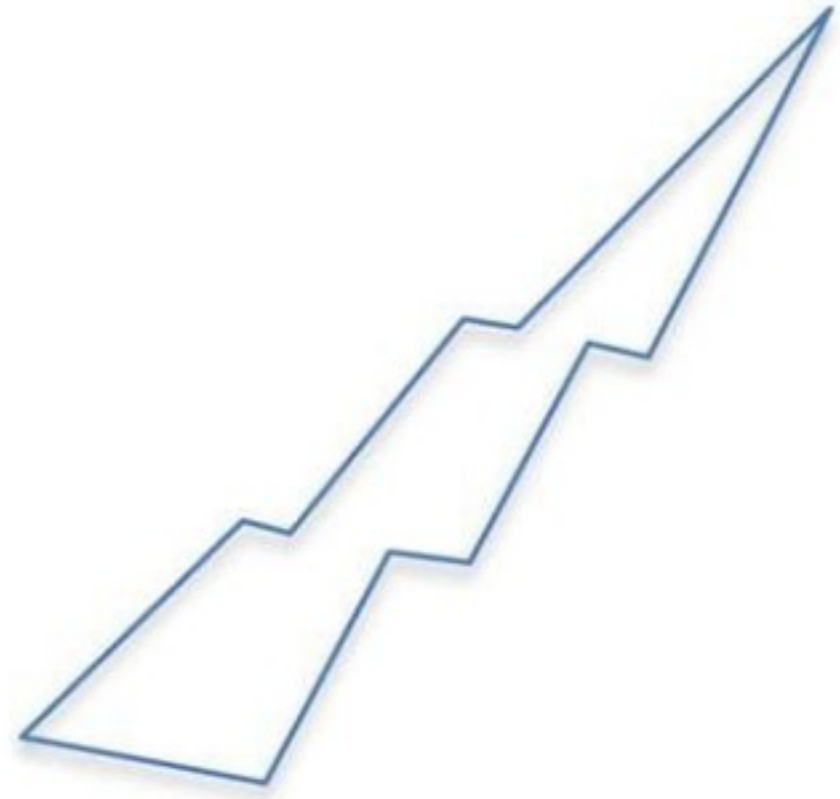
Met omnichannel strategie
naar klantgedreven dienstverlening
de klant centraal



Romy Jansen



Marcel van Gool





2016

Visie op dienstverlening 2016-2020: The Next Level

2017-2018

Omnichannel strategie

2019 Q2-Q4

Businesscase omnichannel, akkoord op proeftuin

2020 Q1-Q2

Uitvoering proeftuin omnichannel

2020 Q3-Q4

Vernieuwing visie op dienstverlening

2021

Visie op dienstverlening 2021-2026:

De reis naar klantgedreven dienstverlening

2021 Q1-Q2

vaststelling door gemeenteraad, start uitvoeringsprogramma



Hoe belangrijk achten jullie onderstaande onderdelen voor de implementatie van omnichannel?

Techniek



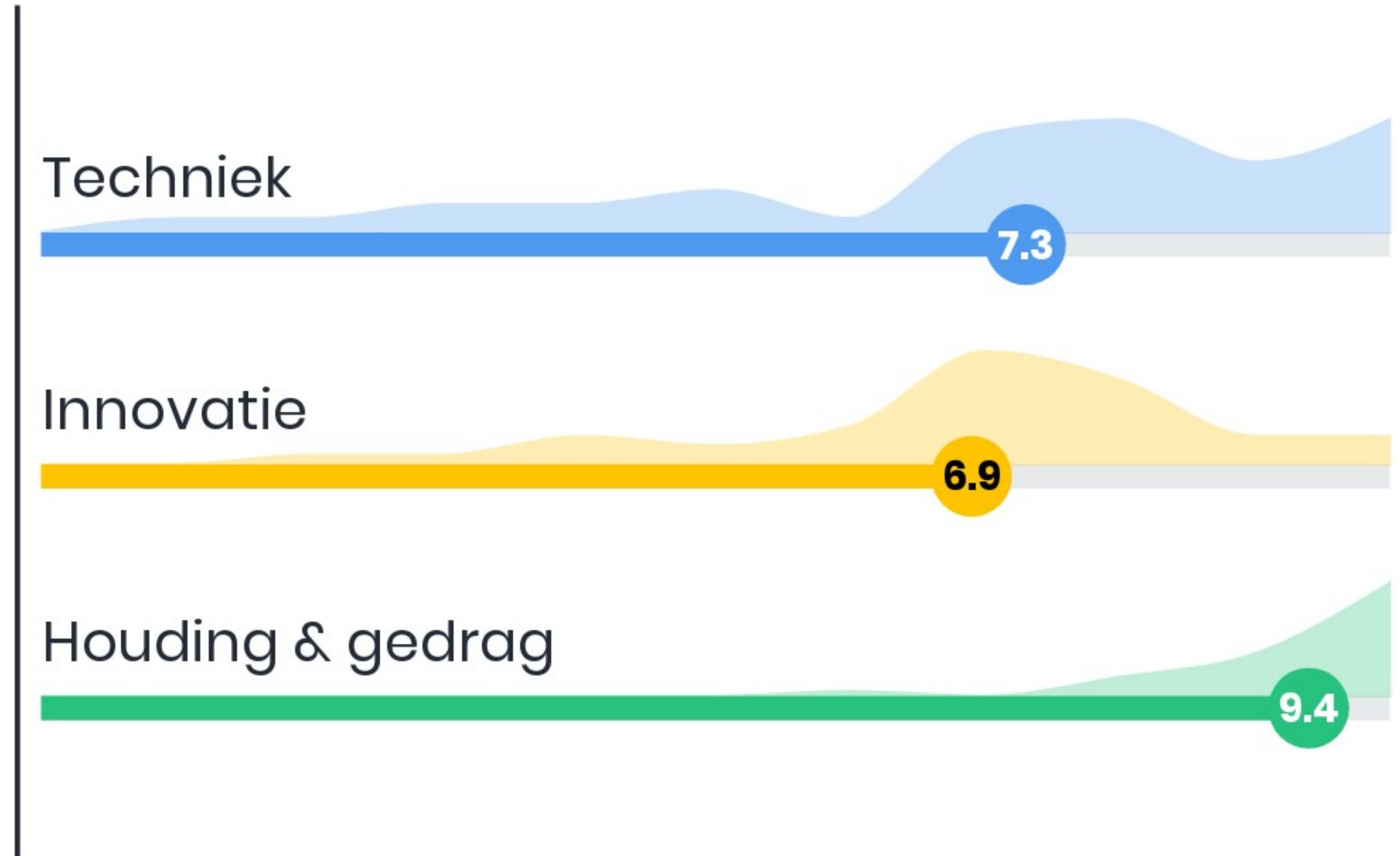
Innovatie

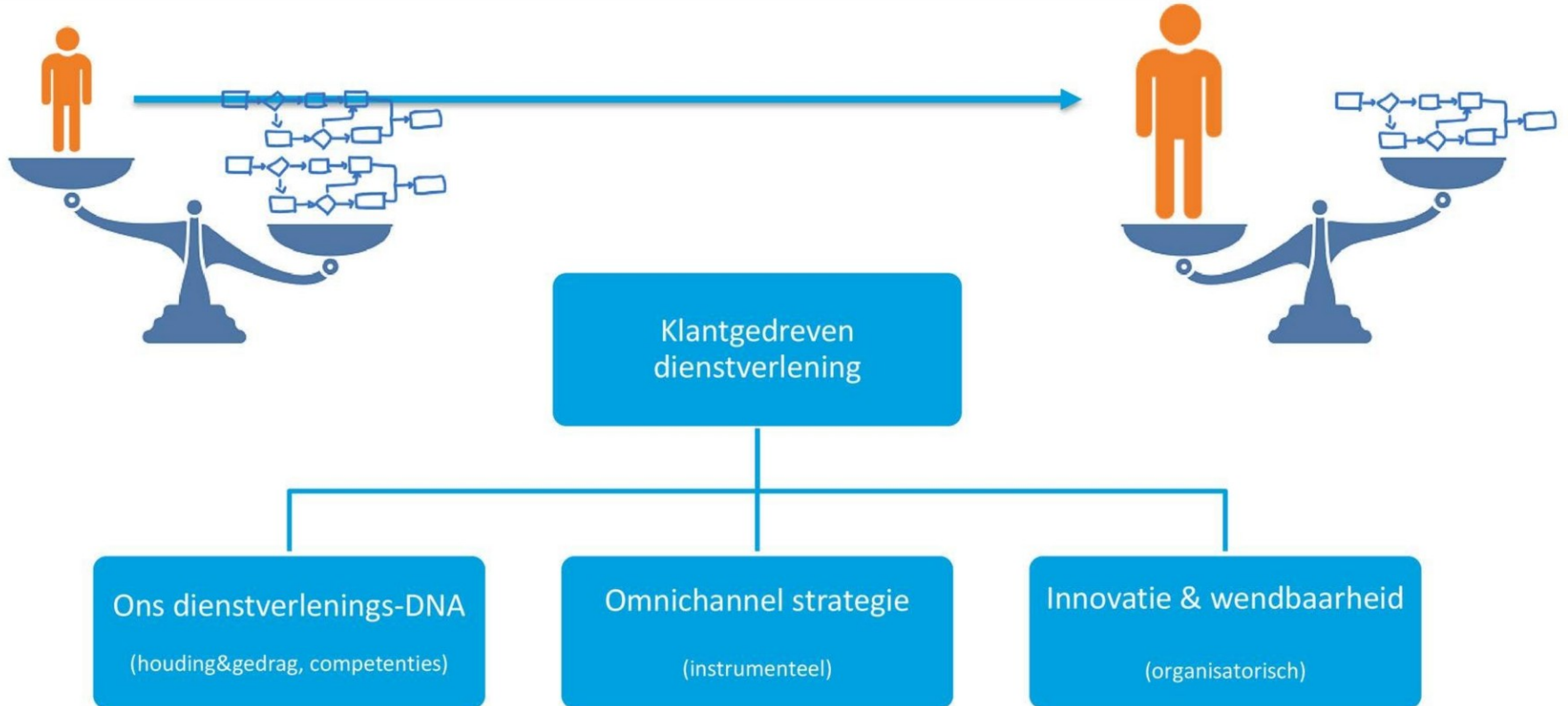


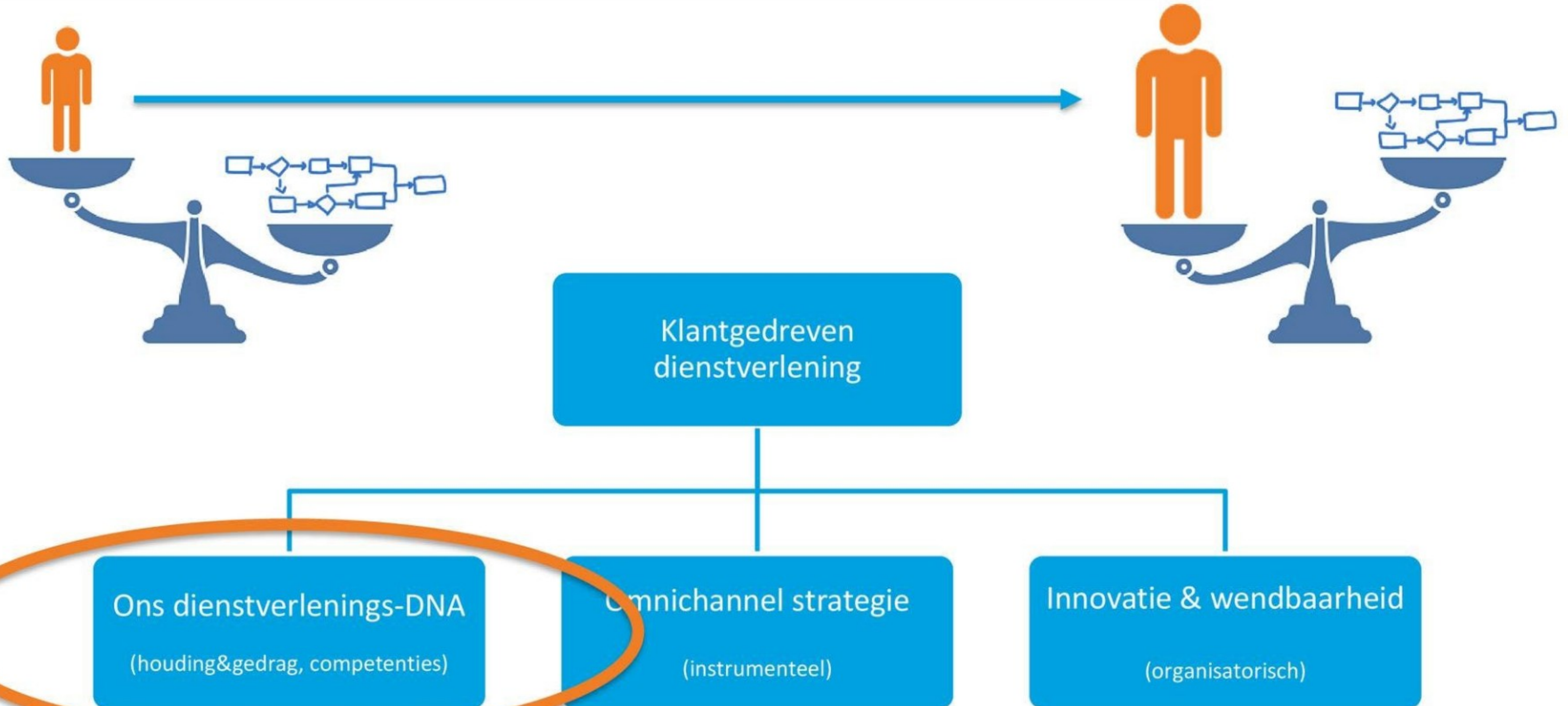
Houding en gedrag

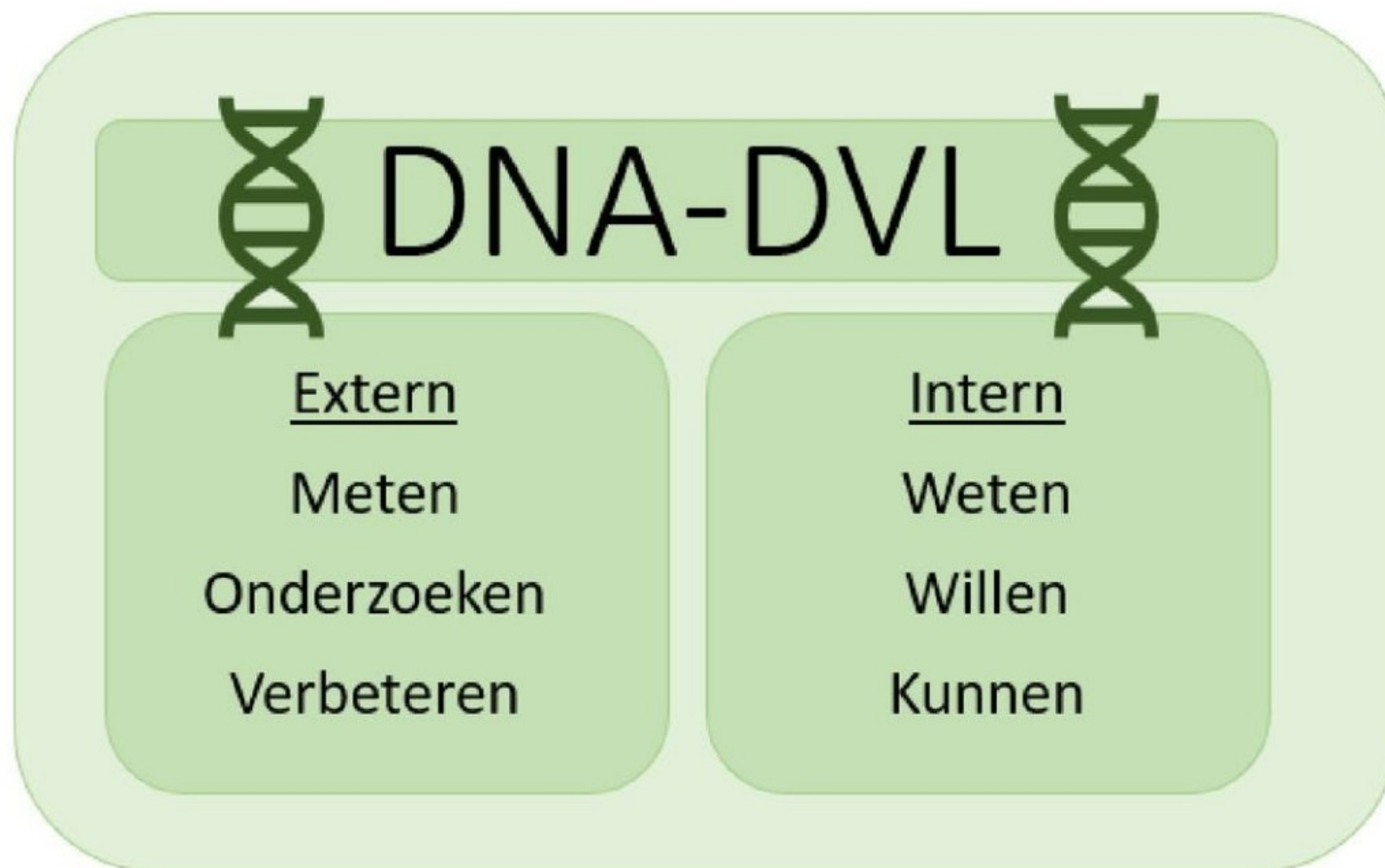


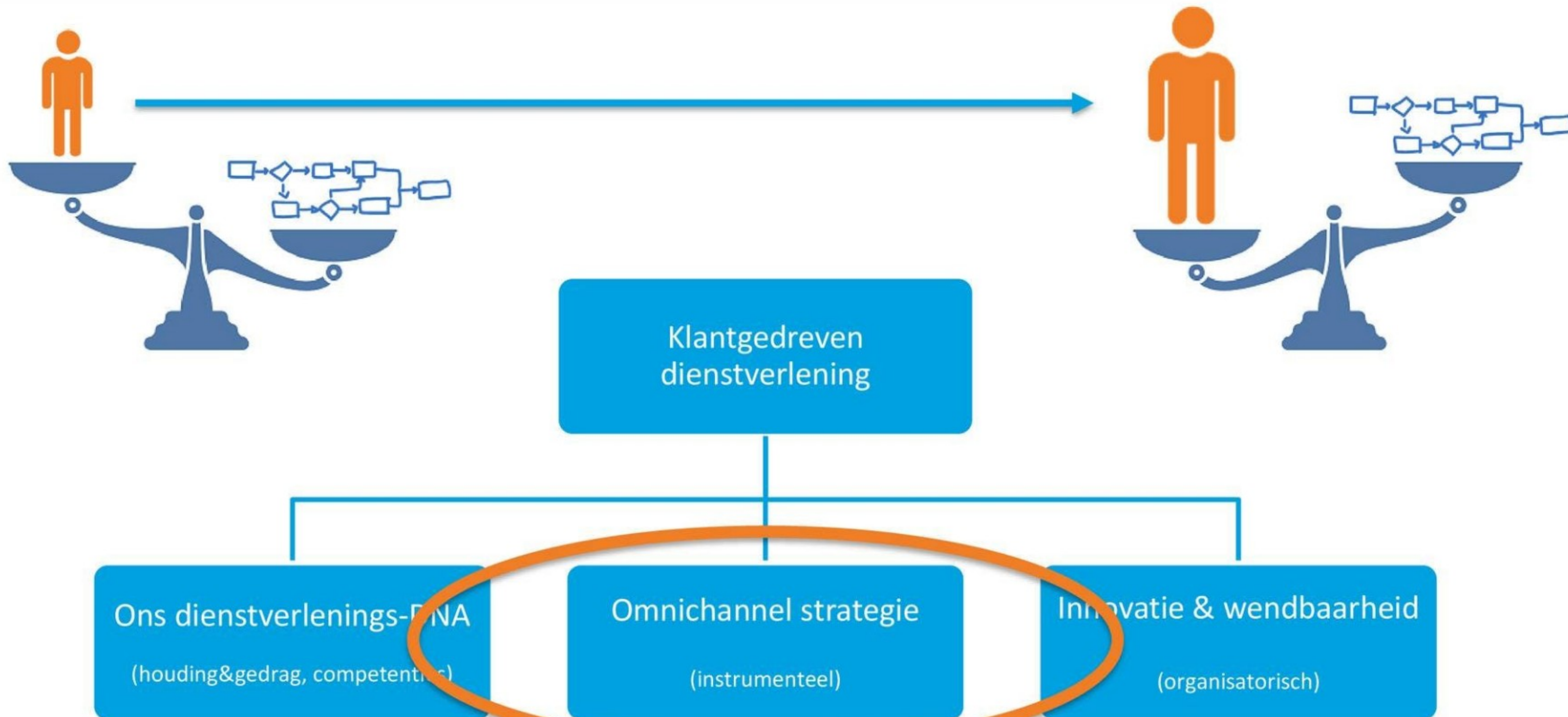
Hoe belangrijk zijn onderstaande onderdelen?











Omnichannel strategie: samengevat



1. klant centraal
2. beheer van
 - relatie
 - interactie
3. gebruik van
 - CRM-platform
 - incl. kanaalintegratie
 - klantbeelden





Klantgedreven dienstverlening

Ons dienstverlenings-DNA

(houding&gedrag, competenties)

Gedeeld beeld op klantbeleving

Klanttevredenheid (KCM)
Klantreizen
Servicenormen
Training/opleiding
Inspiratie

Omnichannel strategie

(instrumenteel)

Implementatie CRM (technisch/integraties)

basis-/kernregistraties
generiek zaakstelsel
telefonie/socials/e-mail

Implementatie CRM (functioneel)

insourcing en doorontwikkeling 14013 (DVL)
accountmanagement B2B (E&A)

Doorontwikkeling MijnGemeente

Uitfasering

AMS, Obi4wan, Kana, ...

Innovatie & wendbaarheid

(organisatorisch)

Kansen/problemen verbinden met oplossingsrichtingen

UX lab (met klant!)
team "digitalisering" (met toolkit!)

Video bellen
Livechat

Zelf aan de slag met omnichannel

- Wat heb je nodig?
- En waarom wil je omnichannel gaan werken?
- Zelf aan de slag met het maken van een pitch
- Een pitch is een overtuigende, snelle samenvatting van de innovatie die je voor ogen staat. Je belicht daarin de grote lijn en overtuigt met details en cijfers.

Zelf aan de slag met omnichannel

- Opdracht: neem 15 minuten de tijd om het format te vullen
- Daarna gaan we via Menti jullie input delen
- Veel succes!

Voorbeeldcase
Weten wat de evacuatie tijd is in een gebouw.

Behoefte

Welke behoeften – en van wie – wil je met je innovatie oplossen?

Voorbeeldcase
Digital twin van de stad maken.

Aanpak

Op welke manier benader je het probleem/de oplossing?

Voorbeeldcase
Snelle leercurve van adviseurs met de plug and play software.

Voordelen

Welke voordelen en/of oplossingen bied je?

Alternatief

Welke alternatieve benaderingen zijn er? Waarom is jullie benadering beter?

Voorbeeldcase
Software is offline te gebruiken en niet afhankelijk van verbindingen.



Wat heb je nu?

Je hebt nu de elementen verzameld die belangrijk zijn in je pitch en waarmee je structuur kunt aanbrengen. Als je je pitch hebt samengesteld kun je gaan oefenen.

Voorbeeldcase
Ervaringskennis hulpdiensten inzetten volstaat.

Behoefte

gemak

Klantvraag is leidend; KCC voelt zich niet alleen verantwoordelijk. We doen het samen (bo en fo)

Sneller en beter geholpen

Klanten sneller helpen met het laten beantwoorden van hun vraag
Klanten en medewerkers meer inzicht geven over de status van de beantwoording van de vraag
Medewerkers meer informatie geven over de klacht zodat klant eenvoudiger geholpen kan worden

Duidelijk aan het begin wat er moet

Tevreden klanten maakt het werk veel leuker.

Klant/ inwoner meer betrekken bij de kwaliteit van de dienstverlening

De klant voelt geen enkel verschil waar hij ook begint

Extern verbetering dienstverlening en intern ontlasten backoffice van directe klantvragen

Behoefte

meer sturing en grip op kanalen, versnippering tegengaan, meer integrale samenwerking, eigenaarschap en verantwoordelijkheden, visie, naadloze klantreis, snel en duidelijk antwoord via welk kanaal dan ook, in één keer verhaal kunnen doen

Meer vanuit behoeften van klanten denken en daar naar handelen. Klant gemak vergroten.

Overzicht chronologisch contactmomenten en stavaza voor klant en medewerkers

Dienstverlenend en bereikbaar, aansluiten bij dienstverleningsbehoefte van inwoner en ondernemer

Iedere medewerker zich bewust maken dat zij bij een dienstverlenende organisatie werken!!

Eenduidig antwoord op klantvragen via kanaal van keuze

Klant krijgt dezelfde informatie op elk kanaal

Een inwoner die verrast wordt door de snelheid waarmee hij/zij geholpen is

Overzicht waar te beginnen

Behoefte

Echt van buiten naar binnen werken. Hoe sluiten we aan bij de hulpvraag van de klant en passen we onze interne processen erop aan. Zowel in kennis als in de techniek

Positieve reacties van klanten krijgen.

Administratieve vereenvoudiging

Integraal klantbeeld via 1 tool om klant snel en goed te kunnen helpen en KCP niet met meerdere applicaties hoeft te werken

Interne medewerkers: open staan voor leren en vernieuwen. Dat is leuk én je gaat mee met de tijd

Blijde klant en blijde medewerker

Aanpak

Inrichten CRM platform waarbij eerste stap gericht op terug bel notities. Hierbij is het mogelijk voor de call agents om meer feedback te krijgen over de status van de te behandelen vraag. Implementatie textmining zodat veel gestelde vragen gefilterd

Wat is er al, hoe te verbinden?, aanpassing nodig? Houding en gedrag.

Bottom-up-Aanpak: cultuurtraject met medewerkers

Hostmanship

behoefte klanten en medewerkers onderzoeken en monitoren

Bestaande DVC bekijken om haakjes te vinden om klein te starten.

De nodige verbindingen

Leren van andere gemeenten en ook intern meer ideeën ophalen over de teams heen

Denk na wie erbij betrokken is

Aanpak

Jullie inschakelen ;) Maar eerst ook onderzoeken hoe het nu op alle losse kanalen werkt, waar liggen al verbindingen? En hoe kunnen we een volgende stap zetten.

Draagvlak, bewustwording, koppelingen tussen systemen

Voorbeelden gebruiken - werken aan veel verbeteringen maar missen soms verbinding

CRM systeem idd

Gezamenlijkheid vinden tussen onderdelen intern onderling. Niet direct een oplossing bedenken. Wat is of gebeurt er al? Hoe kunnen we samen verder ontwikkelen. Klein beginnen, groot denken.

Meten vraaggerichte klantbehoefte. Ambitie afzetten tegen huidige situatie -> gap analyse. Beleid vaststellen. Interne bewustwording. Technische keuze maken

Klantervaringen delen met betreffende afdelingen om eigen dienstverlening te verbeteren

Bewustwording bij de medewerkers vergroten, het gesprek aangaan, wat betekent dit voor jou of jouw team

Bewustwording gesprekken tussen KCC medewerkers en teams vakafdelingen "Stage lopen" door (nieuwe) medewerkers vakafdelingen bij KCC

Aanpak

Verbind in de uitvoering als aanvulling op de nodige verbindingen

Een evenwichtige totaalbenadering geeft klant gevoel gehoord te zijn.

Klant beter geholpen, 1x vraag stellen
Fijner samenwerken fo-bo; medewerker tevredenheid omhoog

Verschillende sporen (Zwolle) we denken vanuit de klant ipv proces. We ondersteunen medewerkers met KISS, een schil over alle systemen, integraal kb, koppeling met nieuw communicatieplatform, continue ingesprek met medewerkers, mt, or, hr.

Medewerkers uitrusten zodat ze de inwoners in 1 keer goed kunnen helpen

nietsdoen

Nieuw proces/zaaksysteem. Procesgericht werken en in de techniek verwerken in de applicatie waar het past. En koppelen van statusinfo waar het nodig is. Alleen informatie ontsluiten waar het waarde toevoegt. Geen administratie overkill

1 klantbeeld om klant snel, eenduidig en goed te helpen
Betere samenwerking fo en bo

Blijven doen wat we nu doen

Voordelen

Minder/geen herhaalverkeer van vragen/TBN's Data voor verbetering van website
Betere samenwerking tussen het call centre en de backoffice

Blijde klant en blijde medewerkers

Werkzaamheden worden verdieperder voor collega's. Meer uitdaging, niet steeds hetzelfde.

Efficiency en tevreden klant

Klanttevredenheid verbeteren, klachten verminderen

Meer draagvlak bij inwoners, sneller leren en verbeteren

Blijde inwoners

Tevreden klant

Bewustwording van eigen handelen

Voordelen

Snellere klantinteractie

Minder herhaalverkeer.

Integrale dienstverlening

Klanten een bol.com ervaring bezorgen: je weet exact waar je aan toe bent, op welk moment en wat je krijgt.

Minder belasting van de back Office afdelingen

Evenwichtige totaalbenadering geeft klant gevoel gehoord te zijn.

Werkgeluk voor medewerkers

Meer integraal werken en opgave gericht werken als procesgericht werkt

Vlotter helpen, inzicht stavaza, tevreden klant en medewerker.

Voordelen

Inwoners en ondernemers die met een glimlach weggaan

Wij bieden niet als bol.com alleen maar kant en klare producten. Mens staat bij een gemeente centraal

1 klantbeeld om klanten snel, eenduidig en goed te helpen
Samenwerking fo en bo

Voorkomen onnodige klantinteractie

Alternatief

Start met duidelijke verwachtingen want dat werkt motiverend.

Happy flow met 24/7 techniekoplossingen zoals e-diensten De andere vooral mensgericht zonder/weinig techniek en regels.

Zie ik niet

Medewerkers moeten de verschillende kanalen apart benaderen. Dit kost erg veel tijd en werkt fouten in de hand.

Geen

Dienstverlening via bol.com aanbieden :)

Geen, we kunnen niet langer de wensen van de klant/inwoner niet meenemen in onze dienstverlening

Nietsdoen

Doorgaan op de huidige weg is geen alternatief

Alternatief

Je kunt alles altijd bij het oude laten, aanbodgericht werken. Dat is niet wenselijk.

Singlechannel nieuwe stijl. Team staat klaar voor de klant ipv 1 medewerker.

training voor medewerkers

Als overheden moeten we hierin samen optrekken. Te starten met gemeenten, maar door naar andere overheden. Onze inwoner ziet 1 overheid.

GEEN!!!

Kleine call centres bij de backoffice
Losse systemen

Blijf altijd out of the box denken

Reflectie

Geef in Menti een reflectie op deze werksessie, op basis van **één of meerdere** van de volgende woorden.



VERRAST



GELEERD



ONTDEKT

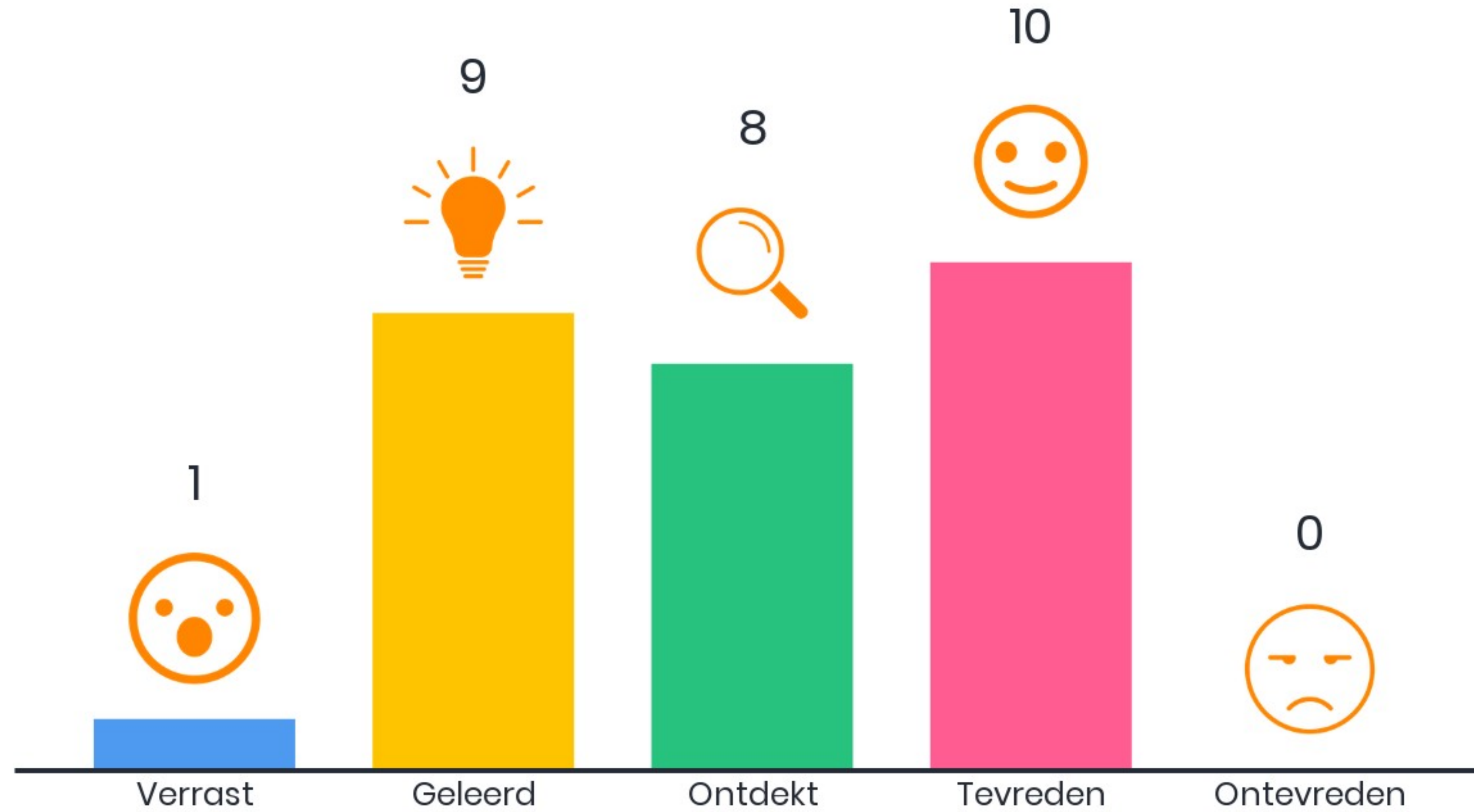


TEVREDEN



ONTEVREDEN

Geef je reflectie op deze sessie



Wil je nog iets toevoegen aan de reflectie?

Ook inspirerend te lezen waar andere organisaties mee bezig zijn! Vooral geleerd dat er nog veel werk aan de winkel is

Duidelijke uitleg en veel herkenning.

Nuttige opening en algemene kennis omnichannel, plus ervaring Tilburg heel waardevol

Geleerd over belang omnichannel, mis wel impact voor kleinere gemeente nog

Voorbeelden heel nuttig en goede interactieve webinar

Eigenlijk vindt iedereen het enorm noodzakelijk!

inzetten simulatie

Enthousiast gemaakt

Contact met andere gemeenten altijd zinvol. Nog een break-outroom volgende keer voor onderlinge interactie

**YOUR
FEEDBACK
MATTERS!**

Wil je nog iets toevoegen aan de reflectie?

Bevestiging en verduidelijking van de kansen van omnichanneling.

Uit eerdere sessies de uitslagen deze per interactie. De presentatie incl. interactie delen.

Elke gemeente heeft dezelfde uitdagingen/wensen. Goed om samen te werken en kennis te delen.

Prima interactie

Inspirerend. En goed te horen dat meerdere gemeenten zo actief zijn op dit onderwerp.

Inspirerend, voorbeelden, vlotte manier van informatie overdracht

Eerste uur veel gehoord en geleerd. Tweede gedeelte met opdracht wat minder, dat ging alle kanten op.

Ervaringen andere gemeenten altijd zinvol, maar ik mis wel een verdieping. Gewoon praktische stappen, wie daarbij hielp intern en waar je tegen aan liep en hoe je dat dan oplost.

Vooraf doorgaan met dit soort digitale sessies

**YOUR
FEEDBACK
MATTERS!**

Wil je nog iets toevoegen aan de reflectie?

A&O: sterk stimuleren vanuit de praktijk tot innovatie

Ondersteuning vanuit A&O is zeer gewenst. Zowel in mensondersteuning als in financiële ondersteuning. ;-)

Presentatoren: niet doorheeb praten als de teksten in beeld verschijnen...dat als enige feedback!

Inderdaad dank voor deze sessie, erg handig en graag meer van dit soort sessie. Jullie dank!

Top die verbinding van deelnemers door A&O mogelijk gemaakt. Zelfde probleemeigenaren talenten bubdelen voor uitwerken.

**YOUR
FEEDBACK
MATTERS!**

Fluwelen Burgwal 58
Postbus 11560
2502 AN Den Haag

(070) 763 00 30

secretariaat@aeno.nl
www.aeno.nl

