

EGEM Procesmodel Dienstverlening

Met het door EGEM (een landelijke programmaorganisatie dat gemeenten helpt de e-dienstverlening te verbeteren) opgestelde Procesmodel Dienstverlening is goed uit te leggen hoe het beter kan.

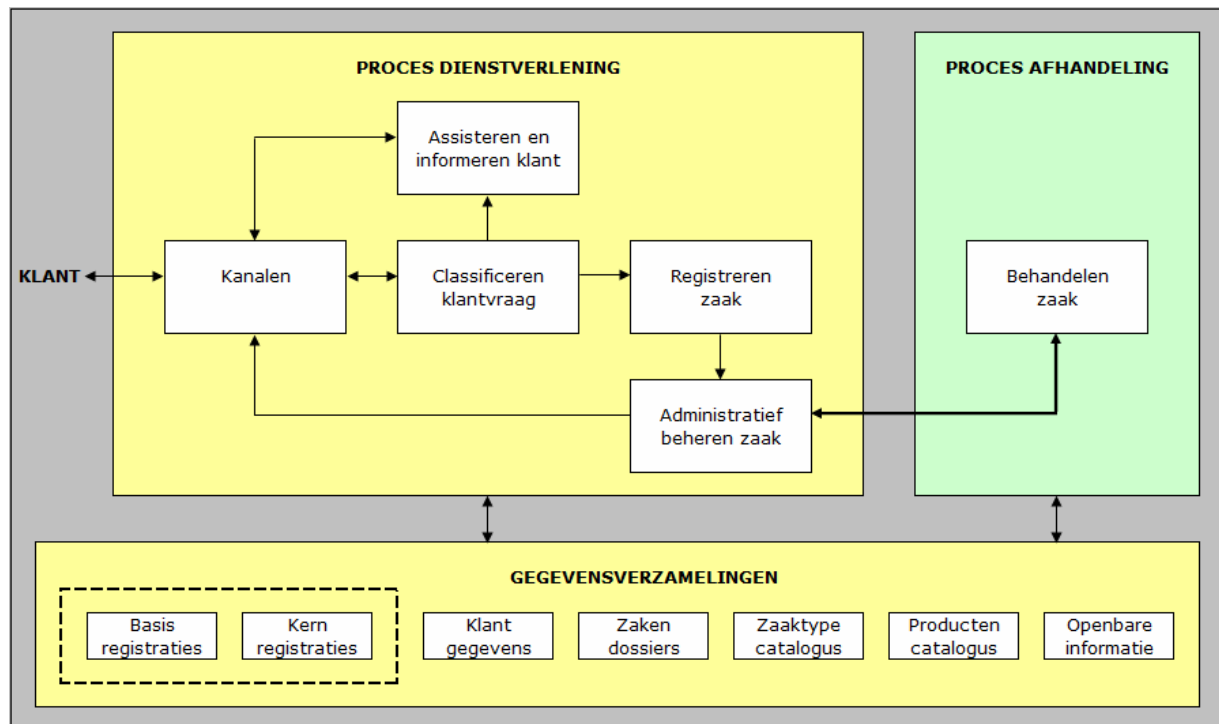
In het linkerbovenvlak worden de subprocessen getoond van het hoofdproces ‘Dienstverlening’.

Het subprocess ‘Integreren kanalen’ zorgt ervoor dat alle klantvragen, ongeacht het kanaal, op een vergelijkbare wijze worden opgepakt. Het scannen van aanvragen via de post valt onder dit subprocess.

Het subprocess ‘Classificeren klantvraag’ biedt hulpmiddelen om snel te achterhalen wat de klant precies verlangt. Beslisbomen vallen onder dit subprocess.

Zodra men exact weet wat de klant verlangt, zijn er twee opties: kun je de klant direct helpen of niet?

De klant direct helpen door het beantwoorden van een vraag, valt onder het subprocess ‘Assisteren en informeren klant’. Het belangrijkste hulpmiddel van dit subprocess is de Producten- en Dienstencatalogus met Veelgestelde vragen.



Afbeelding 2a, EGEM Procesmodel Dienstverlening

Als de klant niet direct kan worden geholpen, wordt met het subproces 'Registeren zaak' een nieuwe zaak aangemaakt, zodat bewaakt kan worden of de klant later wel (en op tijd) geholpen wordt.

Ook het subproces 'Administratief beheren zaak' valt onder het proces 'Dienstverlening'. Het betreft het bijhouden van de status van de zaak en ervoor zorgen dat het bijbehorende zaakdossier op orde is.

Het proces 'Afhandeling' in het rechterbovenvlak vindt bij de vakafdeling plaats en is vanuit het gezichtspunt van de dienstverlening een blackbox.

Voor de dienstverlening zijn basisgegevens nodig die in het onderste vlak zijn 'Gegevensverzamelingen' zijn weergegeven.