

## Kanaalintegratie

Als alle afdelingen voor de ondersteuning van de dienstverlening dezelfde set hulpmiddelen gebruiken, wordt de integratie van de verschillende contactkanalen veel eenvoudiger.

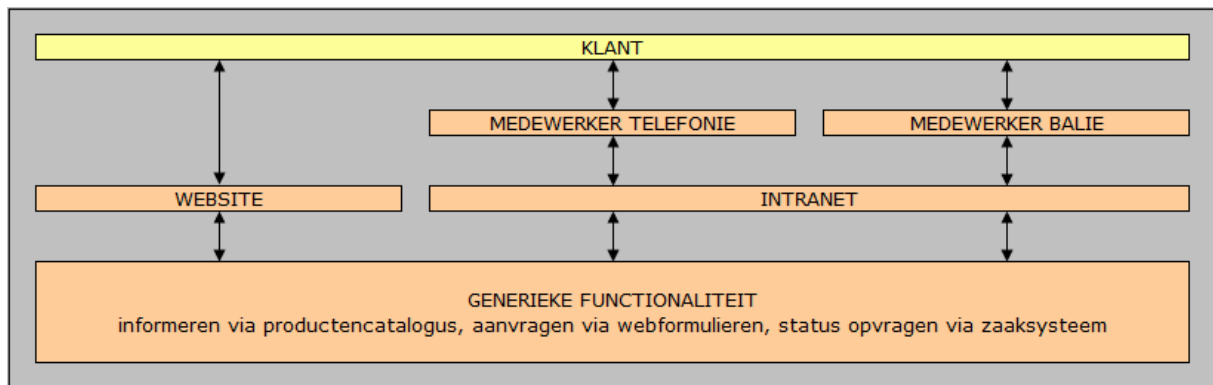
Een klant kan voor álle informatie en vragen terecht op de *website*. Alle informatie kan worden gevonden in de productencatalogus met veelgestelde vragen.

Aanvragen en meldingen kunnen via webformulieren worden ingediend. Voor het opvragen van de status van een zaak en reacties met betrekking tot een zaak wordt het zaakstelsel gebruikt.

Als de klant het *telefoonkanaal* kiest, gebruikt de medewerker telefonie dezelfde generieke functionaliteit. De medewerker gebruikt geen apart hulpmiddel voor antwoorden op veelgestelde vragen, maar dezelfde productencatalogus.

En als de klant naar de *fysieke balie* komt, gebruikt de balie-medewerker ook weer dezelfde generieke functionaliteit.

Een hele verbetering ten opzichte van de huidige praktijk, waarbij balie-medewerkers vele toepassingen op hun pc moeten draaien om klanten te kunnen helpen, met alle risico's van alt-tab-RSI en het vastlopen van de pc's.



Afbeelding 4a, via alle kanalen wordt dezelfde generieke functionaliteit gebruikt