

KenTIC: Hét persoonlijke KCC portaal



Mobiele dienstverlening
digitaal kenniscentrum
Multi-channeling
Workflow management
KCC Afspraken online
Persoonlijk portaal
Zaakgericht werken



KenTIC MijnKenTIC

Functionaliteiten

Kennisbank	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Terugbelafspraken	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Managementinformatie / statistieken	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Workflow management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mijn Upgrade *	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DigiD	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E-mail kanaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet kanaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiel kanaal (voorbereiding)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extra gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loketten module	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samenwerkende Catalogi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bekendmakingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afspraken Online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KenTIC Koppelingen

Zakenmagazijn	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
GBA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integratie MijnOverheid.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Midoffice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 'Mijn Upgrade' is alleen van toepassing indien u al beschikt over KenTIC. Wanneer MijnKenTIC wordt gekoppeld aan een andere KCC oplossing, komt hier een maatwerk integratie voor in de plaats.

** Alle prijzen zijn op aanvraag beschikbaar

Standaard aanwezig Optioneel toe te voegen

KenTIC : de ideale basis voor een optimale dienstverlening

Efficiënt werken speelt een steeds belangrijker rol binnen de gemeentelijke organisatie. Dit geldt zowel voor interne werkprocessen, als voor een goede afhandeling van klantcontacten. Onze visie met KenTIC is dan ook:

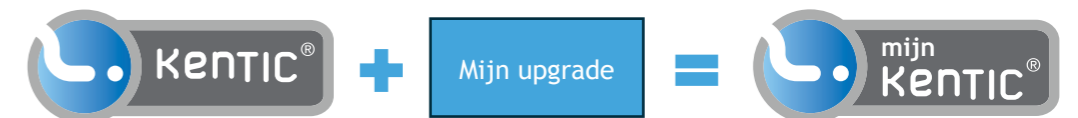
“Het integraal bedienen en aansturen van alle communicatiekanalen binnen een persoonlijke omgeving, waardoor de interne organisatie én uw klanten effectiever en efficiënter zijn.”

Medewerkers van uw KCC vinden in dit digitale kenniscentrum eenvoudig en snel de juiste antwoorden. Vrijwel elke vraag, over de meest uiteenlopende onderwerpen die binnen uw gemeente spelen, kan via het 1e lijns contact beantwoord worden. Dit voorkomt onnodig doorschakelen naar 'dure' vakspecialisten.

Mocht er toch een vakspecialist nodig zijn, dan kan er een terugbelafpraak ingepland worden met de burger. Ook is het mogelijk door te schakelen naar een 2e lijns medewerker in het KCC. Deze maakt net als 1e lijns medewerkers gebruik van KenTIC, maar heeft hierbij de beschikking over meer specifieke informatie m.b.t. de producten en diensten.

KenTIC is als multichannel systeem bovendien klaar voor alle moderne communicatiemiddelen: van de balie, post, telefoon en e-mail tot zelfs (mobiel) internet en chat. Via verschillende communicatiekanalen kunnen klanten daarom ook zelfstandig, 24 uur per dag, informatie opzoeken of opvragen.

Vanuit een basis KenTIC applicatie kunt u heel makkelijk upgraden. Dit kan d.m.v. het toevoegen van extra functionaliteiten, maar ook door koppelingen met andere systemen. Hierbij kunt u denken aan het GBA, een zakenmagazijn en meer. Zo kunnen we zelfs toewerken naar een gemeentelijke MijnKenTIC omgeving, waarmee burgers via DigiD kunnen inloggen op hun persoonlijke portaal.



Omdat KenTIC tal van gebruiksgegevens registreert, levert het systeem meteen belangrijke informatie op voor integrale managementrapportages. Maar ook de bouwstenen voor een nog efficiënter informatiebeheer. Zo ziet u dat KenTIC direct efficiëntie en kostenvoordelen oplevert voor uw organisatie én tegelijk voldoet aan de wens van burgers en bedrijven, voor een snelle en adequate dienstverlening.

KenTIC

De basis van het systeem is nog altijd hetzelfde; Door de gebruiksvriendelijke interface kunnen vragen van klanten snel en juist beantwoord worden. De informatie binnen KenTIC bestaat uit producten vanuit de gemeentelijke productencatalogus. Dit wordt aangevuld door de redacteurs met nuttige informatie vanuit de vakafdelingen.

Communicatiekanalen

Een belangrijke vraag bij de start van een KenTIC traject, is via welke communicatiekanalen informatie ontsloten en diensten verleend moeten kunnen worden. Veel organisaties richten zich nu vooral op het faciliteren van het telefonisch kanaal of de website.

Een mobiel kanaal bijvoorbeeld voorziet in een andere gebruikersbehoefte. Dit vraagt derhalve om andere voorzieningen of applicaties dan de traditionele pc, laptop of balie. Een juiste balans tussen de verschillende kanalen is noodzaak om te kunnen voldoen aan alle klantbehoeftes.

Met KenTIC kan het KCC meerdere communicatiekanalen bedienen en sturen. U kunt hierbij denken aan telefonie, e-mail, balie, post en internet. Maar ook chat, blog en mobiel internet worden steeds vaker ingezet om diverse klantgroepen te bereiken.



Kanaalintegratie is derhalve een belangrijke randvoorwaarde voor een succesvolle (online) dienstverlening. Kennis, mutaties of status updates moeten direct zichtbaar zijn, welk kanaal u ook gebruikt. Zo worden onderlinge informatieverschillen voorkomen, zijn er integrale managementrapportages mogelijk, is het efficiënter te beheren en kan de klant juist en snel worden geholpen.



Telefoon

Het telefoonkanaal kan snel en effectief met KenTIC worden bediend. Door de gebruiksvriendelijke interface kunnen vragen snel en juist beantwoord worden. Daarnaast kunnen telefoongesprekken met behulp van KenTIC binnen de organisatie gerouteerd worden terwijl het KCC op de hoogte blijft van de status. Er is dus altijd controle op een correcte afhandeling.



E-mail

Ook vragen per e-mail kunnen uw KCC-medewerkers dankzij KenTIC snel beantwoorden, eventueel door standaard antwoorden te selecteren uit de kennisbank. Daarnaast is het mogelijk om antwoorden die via de telefoon zijn gegeven, alsnog per e-mail toe te sturen. De mail wordt automatisch gevuld met de (standaard) antwoorden binnen KenTIC. De klant krijgt zo als het ware een samenvatting van het telefoongesprek.



Internet

Alle producten en diensten kunnen via de website van uw organisatie inzichtelijk gemaakt worden. Klanten kunnen dus via de website zelf hiernaar op zoek gaan. De producten en diensten kunnen op verschillende manieren worden opgezocht:

- Trefwoord
- Levensthema
- Alfabet
- Via veel gestelde vragen (FAQ)
- Categorie



DMS

Door een koppeling met uw Document Management Systeem (DMS) is het mogelijk om het postkanaal via KenTIC te monitoren. Zo kan de status van binnengekomen brieven in KenTIC opgevraagd worden. Ook kan een KCC medewerker de algemene post zelf in behandeling nemen of doorsturen naar een collega binnen de organisatie. Uiteraard is het mogelijk om, net als bij de telefoon, toezicht te houden op de afhandeling hiervan.



Mobiele telefonie

Vanuit KenTIC kan interactieve content beheerd worden die geschikt is voor het mobiele kanaal. Zo kunnen mensen die met hun mobiel inloggen op de website van de gemeente, compacte informatie over actuele producten raadplegen, de laatste nieuwsitems lezen, maar ook een melding maken (bijvoorbeeld de losliggende stoeptegel).



Verschillende loketten

Een voorbeeld van een optionele functionaliteit binnen KenTIC is de mogelijkheid om meerdere loketten aan te maken. Vakspecialisten kunnen hiermee hun eigen KenTIC loket inrichten en vakinhoudelijke informatie beheren via KenTIC.



De loketten kunnen in uitgebreidere vorm ook gebruikt worden wanneer de gemeente gaat samenwerken met andere gemeenten, of juist een onderverdeling heeft in stadsdelen of deelgemeentes. Zo kan KenTIC de inrichting van bijvoorbeeld een shared service organisatie uitstekend ondersteunen. Elke (deel)gemeente krijgt dan een eigen loket binnen één KenTIC licentie.

De loketten en bijbehorende producten en diensten zijn alleen te gebruiken door de personen die daarvoor de juiste rechten hebben.

Koppelingen tussen informatiebronnen

Optimale informatievoorziening vraagt ook om koppelingen tussen verschillende informatiesystemen. Met KenTIC is dit geen probleem. Het maakt dus niet uit welke systemen er al draaien binnen uw KCC. Zo kunnen we KenTIC eenvoudig koppelen aan uw huidige Document Management Systeem (DMS) voor een vlekkeloze ontsluiting en monitoring van uw postkanaal. Of aan het zakenmagazijn, om zodoende de status van een zaak en bijbehorende zaakgegevens op te vragen of een nieuwe zaak aan te maken. Natuurlijk kunnen we KenTIC ook koppelen aan de gemeentelijke basisadministraties en eventueel uw midoffice.

Het ophalen van informatie gebeurt met webservices gebaseerd op StuF-standaarden. Met deze webservices kan KenTIC ook dienen als informatiebron voor andere applicaties en zelfs andere instanties.

MijnKenTIC

Door de aanschaf van 'Mijn upgrade' en een aantal verplichte modules (Kenniskbank, DigiD) en koppelingen (GBA, zaaksysteem) krijgt u het persoonlijke portaal MijnKenTIC volledig tot uw beschikking.

Enorme efficiëntieslag voor uw organisatie

Kernwoorden voor een MijnKenTIC omgeving zijn personalisatie en efficiëntie. Klanten kunnen in een persoonlijke omgeving inloggen op uw klantportaal, via een DigiD koppeling. Afhankelijk van de aanwezige modules en koppelingen kunnen zij hierin zelf bijvoorbeeld:

- zoeken naar openbare en persoonlijke informatie;
- een nieuwe zaak aanmaken (zoals een melding van een kapotte straatlantaarn);
- online afspraken maken met de gemeente;
- statussen bekijken van eerder aangemaakte zaken (zoals een vergunningsaanvraag).

Bovenstaande voorbeelden en de mogelijkheid tot zaakgericht werken, zorgen voor een enorme efficiëntieslag voor uw organisatie én een uitstekende dienstverlening naar uw burgers. Zo is al eens onderzocht dat het merendeel van de binnenkomende klantvragen betrekking heeft op een status van een eerdere vraag. Dit zijn dus heel wat klantcontacten die via het internet kanaal, zonder directe tussenkomst van uw medewerkers, kunnen worden afgevangen.

Overigens is MijnKenTIC ook te integreren met MijnOverheid.nl, om zodoende probleemloos de informatie op MijnOverheid.nl te kunnen raadplegen en/of afnemen. Dit kan uiteraard zonder opnieuw in te loggen via DigiD. Een overzicht van alle mogelijke koppelingen en functionaliteiten vindt u in het overzicht op pagina 2 van deze brochure.

Natuurlijk kunt u MijnKenTIC ook afzonderlijk aanschaffen en integreren in uw huidige KCC-oplossing. We adviseren u graag over de mogelijkheden.

Referenties

Een greep uit onze huidige referenties:

- * Gemeente Leidschendam-Voorburg
- * Gemeente Lisse
- * Gemeente Etten-Leur
- * Gemeente Weert
- * Gemeente Purmerend
- * Gemeente Amersfoort
- * Gemeente Krimpen a/d IJssel

Mobiele dienstverlening
digitaal kenniscentrum.
Multi-channeling
Workflow management
KCC
Afspraken online
Persoonlijk portaal
Zaakgericht werken



KenTIC en úw organisatie

Wilt u meer informatie over de mogelijkheden van KenTIC voor uw organisatie?
Gezamenlijk nadenken over de visie en strategie rondom uw e-dienstverlening?
Neem dan vrijblijvend contact met ons op.

We komen graag langs om uw huidige situatie te beoordelen en mogelijke strategieën in kaart te brengen. Uiteraard behoort een praktijkdemonstratie van KenTIC ook tot de mogelijkheden.

Voor een afspraak is één telefoontje voldoende: 0186 - 64 09 00; of mail naar info@kentic.info

Linked  

Communitied

A. van Leeuwenhoekstraat 18
3261 LT Oud-Beijerland

Tel. +31(0)186-640900 Mail info@communitied.nl
Fax +31(0)186-640902 Web www.communitied.nl


communitied
eye-opener in e-business

