

Klantencase Gemeente Gouda

Over gemeente Gouda



**gemeente
gouda**

De gemeente Gouda is een van de 20 voorbeeldgemeente in het project “Antwoord”, waarin wordt gekeken naar de mogelijkheid om alle overheidsinformatie via de gemeente naar de burger te communiceren. Voor hun Klant Contact Centrum waren zij op zoek naar een nieuwe scriptingtool. Zij waren tevreden over hun telefonie systeem en zochten daarbij een solistische scriptingtool. Er werd een pakket van eisen opgesteld en op grond van de uitgebreide mogelijkheden viel de keuze op CallScripter.

Business probleem

Alle kanalen waarmee de klanten Gemeente Gouda benaderen komen op één afdeling binnen. Dan gaat het niet alleen om contacten via telefoon, e-mail en brieven, maar ook de mensen die bij de receptie binnen komen moeten via één systeem verder geholpen worden.

Om dit te stroomlijnen was Gouda op zoek naar een scriptingtool, waarmee alle contacten met de burger kunnen worden geregistreerd, beantwoord en dat geldt dan voor alle afdelingen die met de scriptingtool werken.



Geboden oplossing

CallScripter is hierin een belangrijke component. Door het gebruik van de scriptingtool kunnen alle medewerkers beschikken over de gegevens om de klanten snel en efficiënt verder te helpen. De voornaamste reden dat Gouda is gevraagd om mee te doen aan een pilot was de wijze waarop de gemeente de klantcontacten heeft georganiseerd, namelijk binnen een dienst Publiekszaken, met de afdelingen Klant Contact Centrum, Burgerdiensten, Zorg en Welzijn en Bouwen. Allen zijn verantwoordelijk voor het eerste lijn klantcontact, waarbij CallScripter een belangrijke ondersteuning zal leveren.

Resultaat

De CallScripter scriptingtool biedt een goede visualisering van de keten van scripts. Voor het maken van scripts is dit een groot voordeel. Belangrijk is dat de medewerkers van het Klant Contact Centrum door middel van vraagboomstructuren de leiding over een gesprek kunnen houden. Het overbrengen van de gegevens vanuit de oude scriptingtool naar CallScripter is goed verlopen. De afdeling Klant Contact Centrum is gestart met het gebruik van CallScripter. Daarna gingen ook de andere afdelingen binnen de gemeente Gouda met deze scriptingtool werken. De contactpersonen en vakinhoudelijke specialisten van de andere afdelingen werden nauw betrokken bij de ontwikkeling van de scripts. Dit mede in verband met de kretologie die wordt gehanteerd binnen de gemeente. Het is belangrijk om dit in de scripts te verwerken, zodat de medewerkers hiermee een optimale dienstverlening aan de burgers kunnen realiseren.