

Factsheet Mozard Klantcontacten

Hoe draagt Mozard bij aan een volwaardige informatievoorziening en dienstverlening?

Naast het web-en het postkanaal ondersteunt Mozard ook het telefoonkanaal volwaardig. Met Mozard klantencontacten is elke organisatie voorbereid op een digitale, dienstverlenende toekomst. Ook kunt u op een volwaardige en innovatieve manier zorgdragen voor een effectief klantrelatiebeheer (CRM). Voor overheidsorganisaties geldt dat met deze functionaliteit ook wordt voldaan aan Antwoord en een belangrijke stap wordt gezet naar de dienstverlening (en visie hierop) van morgen.

Mozard biedt meer

- zaakfunctionaliteit volgens www.zaakgerichtwerken.nl
- een volledige Antwoordoplossing
- ondersteuning klantcontacten
- webformulieren met DigiD en Ogone betaalfunctionaliteit
- ondersteuning dienstverlening bij alle kanalen
- DMS- en RMA-functionaliteit
- gegevensmagazijn met burgers, bedrijven, adressen en elke andere gewenste registratie
- eenvoudig zelf te configureren
- volledig webgebaseerd
- open architectuur, dus te integreren met derden
- lage kosten
- tevreden klanten

Wat zijn de mogelijkheden van Mozard Klantcontacten?

Mozard Klantcontacten bewijst de voordelen van een naadloos geïntegreerde software suite. KCC-medewerkers kunnen zoeken in vraag-antwoord-combinaties (VAC's), nieuwsberichten, zaken en in gegevens van medewerkers en klanten (burgers en bedrijven). Door de gevonden content aan te klikken wordt invoer van gegevens tot een minimum beperkt. Met Mozard Klantcontacten is uw organisatie gereed voor de toekomst. Mozard Klantcontacten maakt optimaal gebruik van zaken. Het klantcontact zelf wordt als zaak vastgelegd. Als het klantcontact over een bestaande zaak gaat, wordt het als deelzaak van deze bestaande zaak vastgelegd en wordt de behandelaar van de bestaande zaak op de hoogte gebracht van het klantcontact. Als het klantcontact een nieuwe zaak initieert (de KCC-medewerker heeft namens de klant een webformulier ingevuld), wordt het als deelzaak van deze nieuwe zaak vastgelegd zodat ook zichtbaar is welke collega de zaak heeft aangemaakt. Terugbelverzoeken worden uiteraard ook als zaak geregistreerd.

Mozard Zoeken

Wilt u in de praktijk zien hoe snel een KCC-medewerker kan zoeken? Ga naar www.zaanstad.nl en tik in het zoekveld 'asp kw' en selecteer de gewenste suggestie 'paspoort kwijt'. Op dezelfde snelle wijze kan de KCC-medewerker klanten en collega's selecteren.

Waarin onderscheidt Mozard zich?

Mozard onderscheidt zich door de hoogwaardige en naadloze integratie tussen alle Mozard-componenten en door jarenlange ervaring met succesvolle en alom bekende implementaties. Onder andere de digitale koplopers én prijswinnaars Midden-Drenthe, Molenwaard, Zaanstad en de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied voorzien wij met trots van onze geavanceerde software.

Hoe werkt Mozard Klantcontacten?

Het startscherm van Mozard Klantcontacten toont de actuele nieuwsberichten evenals de (door de redactie beheerde) meest relevante vraag-antwoord-combinaties. Bij een nieuw klantcontact worden een aantal specifieke gegevens, waaronder het telefoonnummer dat belt en eventuele klantgegevens die bekend zijn bij dit telefoonnummer, getoond. De KCC-medewerkers hebben aan de linkerkant van hun scherm permanent het venster klantcontact in beeld. In dit scherm wordt de geselecteerde klant, de geselecteerde zaak, de geselecteerde medewerker en de geselecteerde vraag-antwoord-content getoond. Daarnaast kunnen er aantekeningen worden gemaakt en worden alle acties met betrekking tot het telefoongesprek gelogd. Klanten (burgers en bedrijven) kunnen eenvoudig gezocht worden door de naam in het zoekveld in te voeren. Via virtuele zoek sleutels kan eenvoudig en snel gezocht worden op bijvoorbeeld de geboortedatum of de combinatie van de postcode en het huisnummer. Bij het beëindigen van een klantcontact dient een resultaat te worden geselecteerd, zoals bijvoorbeeld 'klant direct geholpen' of 'doorverwezen naar externe instantie'. Het klantcontact wordt vervolgens als een zaak vastgelegd.

Proof of concept

Wilt u Mozard eerst in uw eigen organisatie proberen dan kan dat. U betaalt alleen de uren die wij inzetten om de proof of concept (POC) te installeren, een training te geven en de eerste zaaktypen in te richten. We spreken een termijn af van bijvoorbeeld drie maanden. Indien u na deze proefperiode niet tevreden bent, hoeft u verder niets af te nemen. Indien u wel tevreden bent, kan er in productie worden gegaan en kan er een contract afgesloten worden.

Enkele functionaliteiten uitgelicht

Om een goede dienstverlening te kunnen garanderen, is krachtige zoekfunctionaliteit van wezenlijk belang voor een KCC-medewerker. Standaard zoek sleutels De zoekfunctionaliteit van Mozard is uitmuntend: door het intikken van slechts enkele letters, verschijnen suggesties waarmee men direct de juiste informatie kan opvragen zonder eerst een lange lijst zoekresultaten te moeten doornemen. Zo kunnen medewerkers en klanten (burgers en bedrijven) razendsnel worden gevonden door te zoeken op de naam of op basis van virtuele zoek sleutels. Daarnaast kan de redactie zelf zogenaamde

zoeksleutels aanmaken waarmee KCC-medewerkers ook de gevraagde Antwoord-content snel kan terugvinden:

- z9999: om de zaak met zaaknummer 9999 aan te roepen;
- g22112002: om klanten met geboortedatum 22 november 2002 aan te roepen;
- p1111aa22: om klanten met postcode 1111 AA en huisnummer 22 aan te roepen.

Schermen klanten op basis van geboortedatum

Door in het zoekveld een geboortedatum in te geven en gebruik te maken van de virtuele zoeksleutel, worden alle burgers met de ingegeven geboortedatum als suggestie getoond. Door de juiste burger te selecteren (aanklikken) wordt het klantscherm getoond met hierop alle relevante gegevens, zaken en objecten.

E-mailadres en telefoonnummer voorinvullen bij klantcontact

Vanuit het scherm 'Overzicht klanten' klik je op het gewenste zoekresultaat. Na deze actie wordt een scherm met klantgegevens van de klant getoond (zie hieronder). Op het scherm waarin de klantgegevens van de klant (burgers en bedrijven) worden getoond, wordt het blok 'Correspondentiegegevens bij zaken' getoond met daarin opgesomd de door de klant gebruikte telefoonnummers en e-mailadressen; de meest recente bovenaan. Zo is bij het klantcontact eenvoudig één van deze correspondentie-gegevens te koppelen en hoeft de KCC-medewerker de klant hier niet direct om te vragen: een controle vraag is hierin voldoende.

Sortering zaken/klantcontacten/terugbelverzoeken

Het klantscherm toont alle lopende en historisch zaken waarbij de klant aanvrager is (geweest) of die de klant betroffen en die conform de wettelijke archieftermijn nog niet overgedragen/ vernietigd hadden moeten zijn. De maximaal 10 meest recente klantcontacten, de 5 meest recente terugbelverzoeken en de 10 meest recente 'reguliere' zaken worden op een logische manier weergegeven. Uiteraard heeft de KCC-medewerker de mogelijkheid om dieper in de historie te kijken door te zoeken op alle terugbelverzoeken, alle klantcontacten en alle zaken.

Feedback door KCC-medewerker

Het kan voorkomen dat de KCC-medewerker naar aanleiding van een klantcontact tot de conclusie komt dat de getoonde informatie onjuist of onvolledig is en dat aanpassing van de content gewenst is. Wanneer deze situatie zich voordoet, kan de KCC-medewerker via de feedbackknop direct een reactie achterlaten, er wordt dan een zaak gestart voor de redactie. Het is vervolgens aan de redactie om deze zaken op te pakken en de aanpassingen door te voeren.

Demo

We zijn graag bereid om een online demo te komen geven. Geïnteresseerden kunnen zich zaakgericht aanmelden via onze website.

Kosten

Gemeenten betalen tussen €1,35 en €1,50 per inwoner per jaar voor het gebruik van de gehele suite. Nieuwe functionaliteit komt zonder aanvullende kosten beschikbaar.

Indien u Mozard Klantcontacten enkel als KCS voor de balie en het telefoonkanaal inzet dan kost dit u slechts €0,50 per inwoner per jaar.

Omdat zo goed als alle inrichtingswerkzaamheden door de organisatie zelf kunnen worden uitgevoerd, blijven de implementatiekosten laag.

Op de website vindt u uitgebreide prijsmodellen voor gemeenten, provincies en overige organisaties.

Waarom kiest u voor Mozard Klantcontacten?

- U wilt de kwaliteit van uw dienstverlening verbeteren?
- U wilt uw medewerkers in het KCC voorzien van één integraal en gebruiksvriendelijk webgebaseerd systeem voor alle vragen en zaken?
- U wilt voldoen aan de functionele voorwaarden zoals gesteld in Overheid heeft Antwoord 2015?
- U wilt weten waar burgers en bedrijven over bellen om op basis van die gegevens gerichte communicatie-activiteiten te ondernemen?
- U wilt werken met terugbelverzoeken die door een KCC-medewerker kan worden toegewezen aan groepen (behandelaars)?
- U wilt bij telefonisch contact in het KCC direct zaken kunnen opvragen in het KCC-portaal?
- U wilt bij telefonisch contact in het KCC direct nieuwe zaken kunnen opvoeren, volgen en bewaken?
- U wilt op basis van een gekozen resultaat een kenmerk kunnen opvragen?
- U wilt bij telefonisch contact telefoonnotities over bestaande zaken automatisch in het juiste zaakdossier geplaatst hebben?
- U wilt bij telefonisch contact direct de gegevens uit de GBA kunnen opvragen zonder de gegevens van de beller te hoeven registreren?
- U wilt bij telefonisch contact alle acties vastleggen, inclusief aangeklikte content, doorlooptijd en resultaat?
- U wilt met een enkele muisklik een antwoord op alle vragen kunnen geven?
- U wilt zich aansluiten bij een groep deskundigen die het verschil maken?

Contact

U kunt bellen met **(015) 887 24 84**, mailen naar **info@mozard.nl** of surfen naar **www.mozard.nl**.