

Omnichannel in de praktijk

Werken met de virtuele assistent



Alexandra van der Lee



Joost Groenestein

Wat vind jij?

Een virtuele assistent levert meerwaarde voor de inwoner omdat.....

Zet je antwoord in de chat



Omnichannel bouwstenen

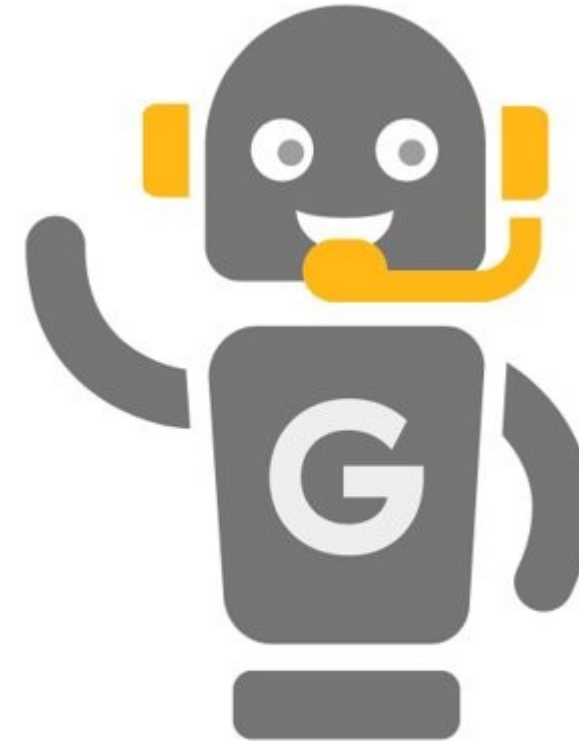


Wie is Gem en wat kan het?

Filmpje geeft beeld wat Gem al kan en aan
potentieel heeft

Gaat snel

Schrijf 2 dingen op die je opvallen



Gem



...VERBINDT GEM JE DOOR MET HET JUISTE KCC



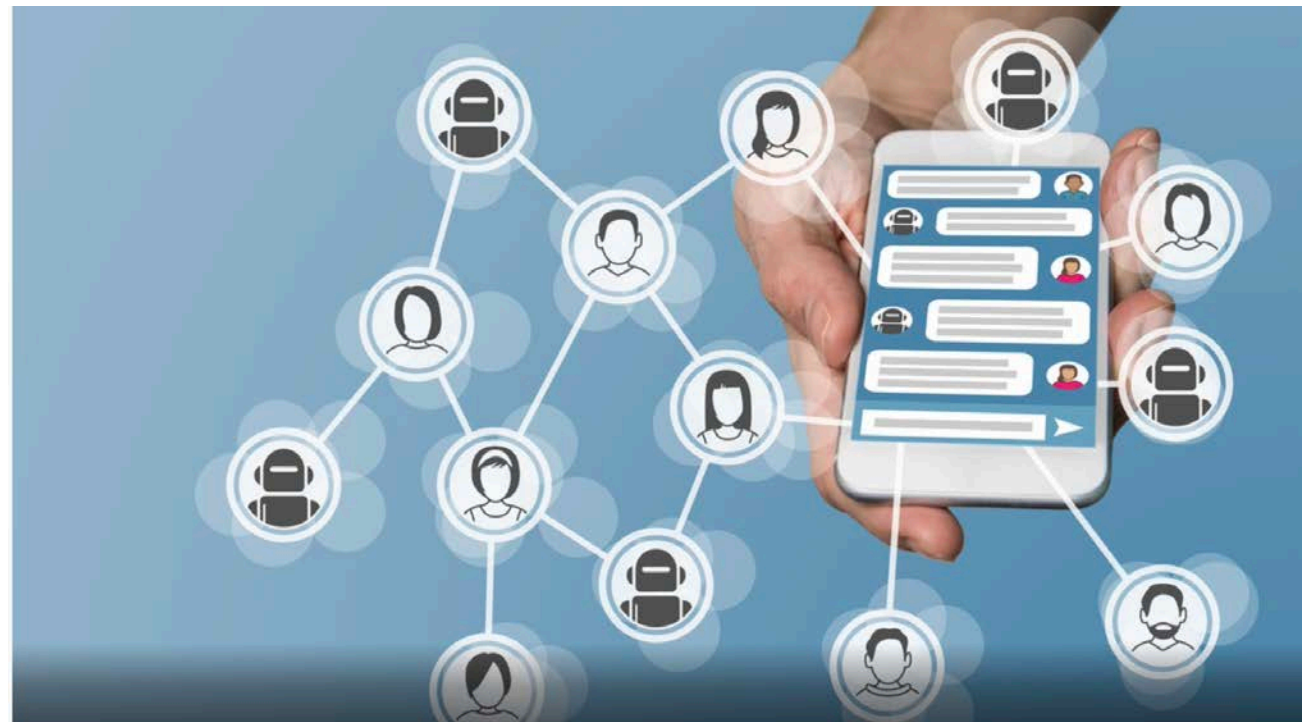
Wat viel je op in het filmpje?

Reageer in de chat



Waarom is Gem omnichannel?

Hoe Gem al in 2021 omnichannel werkt



Implementatie aanpak

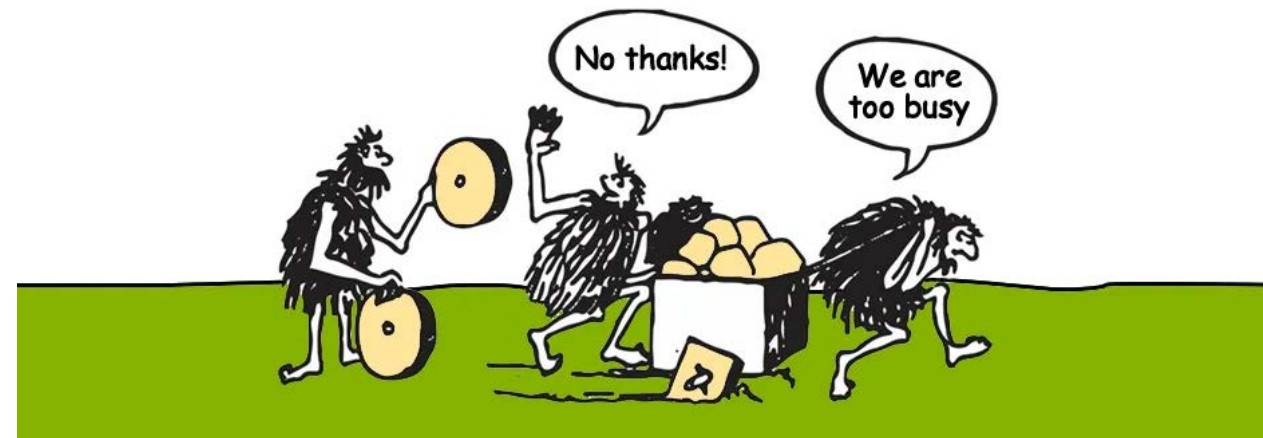


Implementatie aanpak

Stelling: Innovatie is grotendeels techniek, reageer in de chat

Hoe belangrijk is gedrag bij innovatie?

Onze ervaring bij de aangesloten gemeenten: organisaties zoeken naar praktische handvatten om nieuwe toepassingen te implementeren.



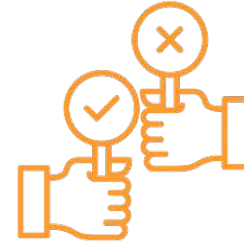
Implementatie aanpak



0. Adoptie



1. Intake



**2. Besluiten en
regelen**



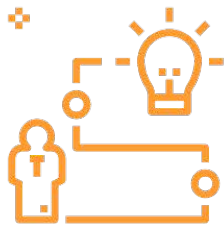
3. Bewust worden



4. Inzicht omgeving



5. What's in it for me/ us



6. Ervaren nieuwe situatie



7. Concrete vertaling



8. Beheer en onderhoud

Door samen te werken aan 1 virtuele assistent maken we een beter en goedkoper product waar de burger centraal staat *Jeroen Vonk, SVB*

buitenland te woord te staan!
Lea Struijk, Zoetermeer

Plaats kanaal regelen dat gaat
Wesly Snijders, ...

Gem, uw persoonlijke digitale assistent staat 24/7 voor al uw vragen tot uw beschikking
Anneke Stam, Buch Gemeenten

Dienstverlening daar waar de klant zit en waar de behoefte ligt
...nk Lieuwen, Harderwijk

Voor het eerst in tien jaar heb ik een project gezien dat landelijke allure heeft. Dit is de toekomst 2020-2030
Pyt Liemburg, Ooststellingwerf

Wat vinden gemeenten van Gem?



Wordt Gem ook j ouw nieuwe collega?

Wat heeft jouw organisatie nodig om Gem in te zetten?

Zet je reactie in de chat

Wil je deelnemen of heb je nog vragen?
Stuur een bericht naar Joost Groenestein
Groenestein Joost.Groenestein@vng.nl

