

# De reis naar klantgedreven (Omnichannel) dienstverlening

## Praktijkcase Tilburg



Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data





GEMEENTE TILBURG

# Wat wil je uit de sessie halen?

[www.menti.com](https://www.menti.com) code XXXXX

Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data





“Ik heb een antwoordapparaat, dus ben ik altijd bereikbaar”

“Ik wil niet altijd bereikbaar zijn”

“Als ze me willen bereiken, kunnen ze me een brief sturen”



Organisatie



Front office



Back office



Data





GEMEENTE TILBURG



Organisatie



Front office



Back office



Data



# Klantinteractie: dit doen we al (goed)



Organisatie



Front office



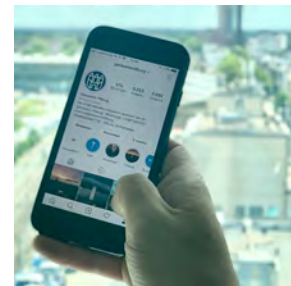
Back office



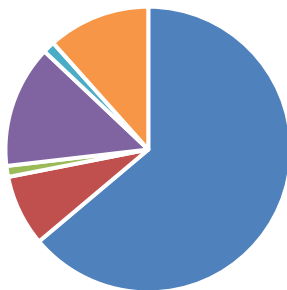
Data



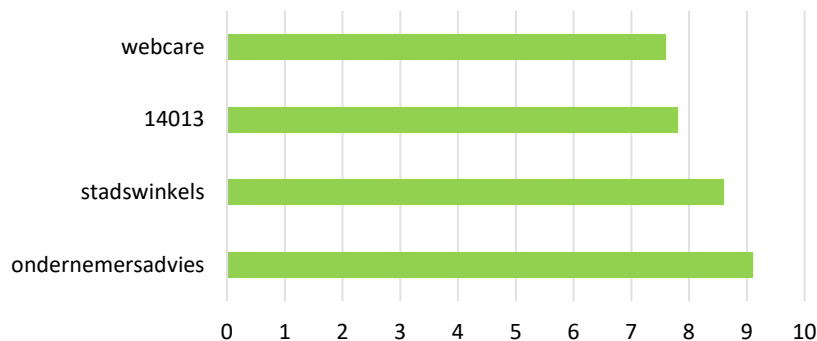
GEMEENTE TILBURG



1,8 miljoen contacten in 2019



klantwaardering

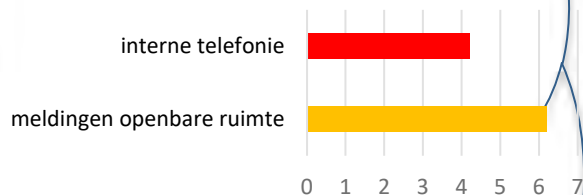


# Klantinteractie: nog veel te winnen



GEMEENTE TILBURG

## klantwaardering



Te versnipperd

Te weinig passend

Te weinig overzicht



“Klanten zien niets, wij zijn een grote black box” (E&A/W&I)

“We hebben geen zicht op met wie inwoners contact hebben gehad” (KCC)

“Wij vragen aan de klant welke zaken ze bij ons hebben lopen” (W&I)

Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data



# Terugblik: van visie naar vernieuwing



GEMEENTE TILBURG

2017-2018	Omnichannel strategie
2019 Q2-Q4	Businesscase omnichannel, akkoord op proeftuin
2020 Q1-Q2	Uitvoering proeftuin omnichannel
2020 Q4	Besluit tot aanschaf Salesforce
2021 Q1	Vorbereidingen op implementatie
2021 Q2	Overeenkomst met Salesforce en Brightfox, start implementatie
2021 Q2	Vastellen visie op klantgedreven dienstverlening
15-11-2021	eerste in gebruik name
...	



Organisatie



Front office



Back office



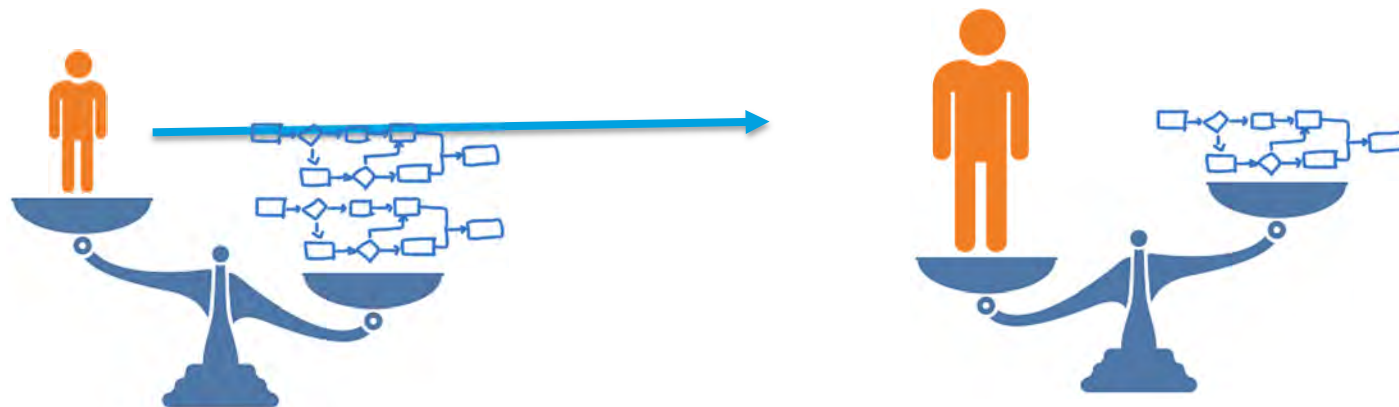
Data



# Reis naar Klantgedreven dienstverlening



GEMEENTE TILBURG



Organisatie



Front office



Back office



Data





# De bedoeling



GEMEENTE TILBURG

**Van** De klant heeft een ‘versnipperd’ beeld bij de gemeente.  
**Naar** De klant ervaart ons als één organisatie.

**Van** “Zo hebben we het nou eenmaal afgesproken.”  
**Naar** “Samen kijken we naar de beste aanpak/oplossing voor deze situatie.”

**Van** We meten incidenteel de behoefte van de klant.  
**Naar** We hebben continu beeld van belevingswereld en behoefte van de klant.

**Van** Klanten en collega’s die niet weten wat de status is van een laatste contact  
**Naar** klanten die persoonlijk worden benaderd en altijd op de hoogte zijn van de actuele stand van zaken.

**Van** Lage verwachtingen van de gemeente als organisatie.  
**Naar** Een organisatie die verrast in haar klantgedreven dienstverlening.

**Van** Dienstverlening is van een enkele afdeling.  
**Naar** Klantgerichte dienstverlening realiseren wij allemaal.



Organisatie



Front office



Back office



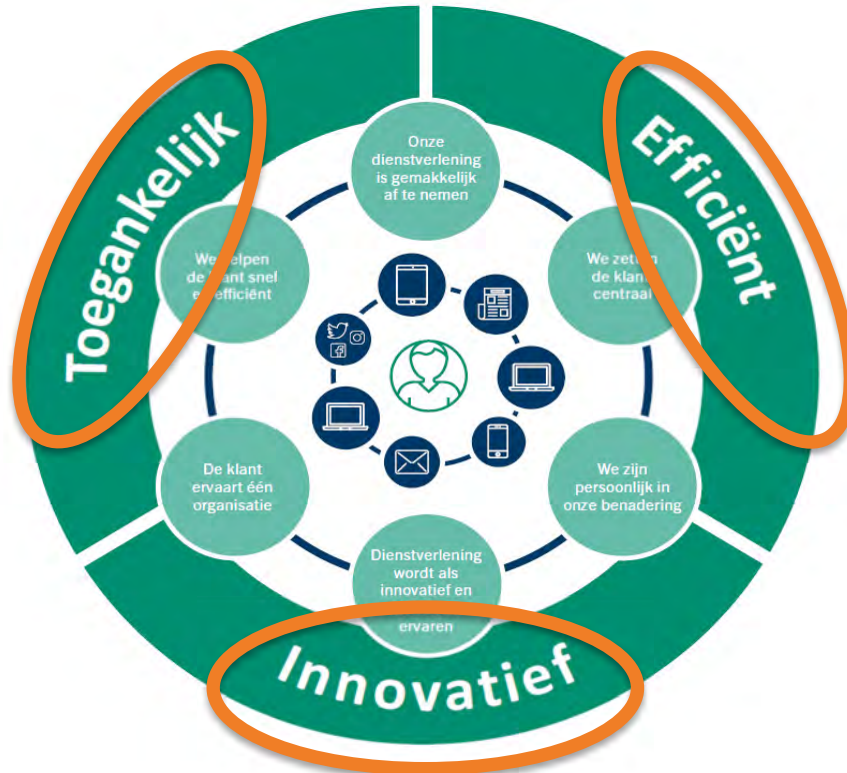
Data



# Klantgedreven dienstverlening: 3 kernwaarden



GEMEENTE TILBURG



**Begrijpbaar**

**Betroikbaar**

**Basisevreden**



Organisatie



Front office



Back office



Data



# Reis naar Klantgedreven dienstverlening



Strategie



Organisatie



Front office



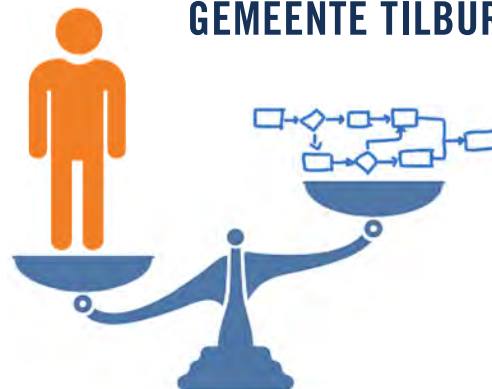
Back office



Data



GEMEENTE TILBURG



Klantgedreven dienstverlening

Ons dienstverlenings-DNA

(houding&gedrag, competenties)

Omnichannel strategie

(instrumenteel)

Innovatie & wendbaarheid

(organisatorisch)



fonds Gemeenten



Gem

# Uitgangspunten Omnichannel strategie



GEMEENTE TILBURG

burger  
ondernemer  
Instelling  
...



1. klant centraal
2. beheer van (relatie/ interactie)
3. gebruik van Klantinteractiesysteem (CRM)  
incl. kanaalintegratie klantbeelden

Strategie



Organisatie



Front office



Back office



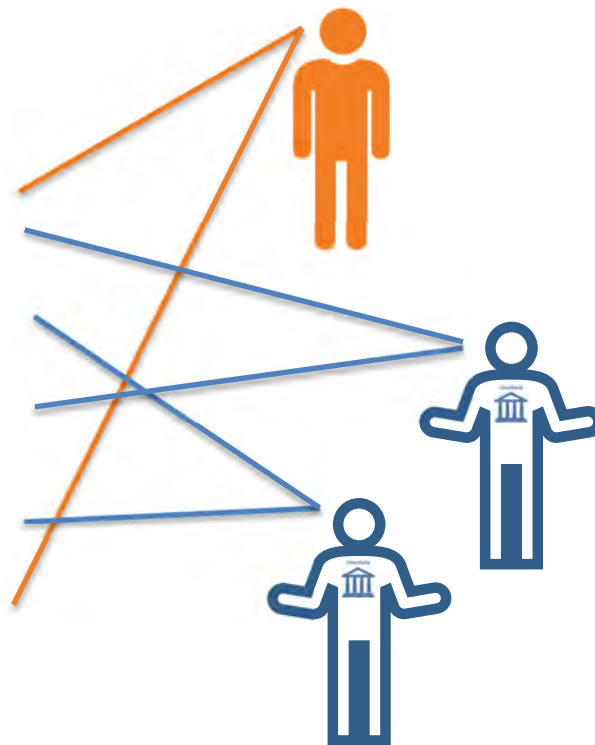
Data



# Gebruik van integraal klantbeeld



GEMEENTE TILBURG



Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data





GEMEENTE TILBURG

# Wat wordt jou eerste omnichannel stap?

[www.menti.com](https://www.menti.com) code XXXXX

Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data



