









Fase	Trigger	Vraag	Vraagverheldering	Gesprek	Gesprek	Gesprek	Evaluatie
Interactiepunt	Valerie woont in Rumst en gaat naar Schelle verhuizen. Ze is op zoek naar informatie.	Valerie surft naar www.rumst.be met haar smartphone. De virtuele medewerker popt onderaan de website op, met de tekst "Kan ik je helpen?" Als Valerie over het icoontje hovert, krijgt ze de melding "Start gesprek" te zien. Ze klikt op het icoontje en krijgt een chatvenster waarin duidelijk gemaakt wordt wat de virtuele medewerker kan en niet kan. Algemene vragen kan de virtuele medewerker behandelen, specifieke vragen (bv. persoonlijke dossiers) worden niet behandeld. Ze krijgt een keuze: Hallo, mijn naam is REGI. Misschien kan ik je helpen? "Ik heb een vraag." "Ik heb een melding." Er is ook een open veld om haar bericht rechtstreeks in te typen. Valerie typt "Ik wil verhuizen."	De virtuele medewerker stelt een vraag: "Ga je uit of naar (Rumst) verhuizen?"	Valerie geeft als antwoord dat ze naar Schelle zal verhuizen. "Ja, ik ga naar Schelle verhuizen."	De virtuele medewerker toont Valerie de link naar de algemene pagina rond verhuizen op de website van Schelle, met een inleidend zinnetje dat de info alvast samenvat: <link> Daaronder geeft de virtuele medewerker enkele proactieve tips: - Denk je aan de opzegging van diftar? Meer info hierover vind je hier: <link> - Weet je dat je in Schelle in de meeste straten een bewonerskaart nodig hebt? Meer info hierover vind je hier: <link>	De virtuele medewerker stelt een open vraag: "Heb ik je zo voldoende geïnformeerd?" Valerie heeft de nodige info ontvangen. Ze antwoordt "Ja". De virtuele medewerker sluit af met: "Prima! Dan wens ik je nog een fijne dag." Valerie klikt op de link naar de webpagina van Schelle, die apart open in haar browser. Op de website van Rumst sluit het virtuele medewerker-venster.	Valerie ontvangt onmiddellijk na afsluiten van de virtuele medewerker, een pop-up met een keuzevraag: "Ben je tevreden over de hulp die ik je gaf?" Ja Nee
Medium	Website gemeente en virtuele medewerker	Website gemeente en virtuele medewerker	Website gemeente en virtuele medewerker	Website gemeente en virtuele medewerker	Website gemeente en virtuele medewerker	Website gemeente en virtuele medewerker Website gemeente Schelle	Website gemeente en virtuele medewerker
Ervaring	  	 	 	 	 	 	 
Frontoffice	Momenteel heeft Valerie verschillende mogelijkheden om haar vraag te stellen: - via telefoon - via mail - op het gemeentehuis, nadat ze hiervoor een afspraak gemaakt heeft - via gemeentelijke sociale media - via het meldpunt - ze gaat zelf op zoek naar informatie	De virtuele medewerker popt up als je de website opent.	De virtuele medewerker stelt relevante vragen over een bepaald product of binnen een bepaalde context van vragen.	De virtuele medewerker capteert het antwoord van de gebruiker en zal op basis van trefwoorden de meest relevante vraag formuleren.	De virtuele medewerker toont Valerie de link naar de algemene pagina rond verhuizen op de website van Schelle, met een inleidend zinnetje dat de info alvast samenvat: <link> Daaronder geeft de virtuele medewerker enkele proactieve tips: - Denk je aan de opzegging van diftar? Meer info hierover vind je hier: <link> - Weet je dat je in Schelle in de meeste straten een bewonerskaart nodig hebt? Meer info hierover vind je hier: <link>	De virtuele medewerker stelt een open vraag: "Heb ik je zo voldoende geïnformeerd?" Valerie heeft de nodige info ontvangen. Ze antwoordt "ja". De virtuele medewerker sluit af met: "Prima! Dan wens ik je nog een fijne dag." Valerie klikt op de link naar de webpagina van Schelle, die apart open in haar browser. Op de website van Rumst sluit het virtuele medewerker-venster.	Een ingebouwde tevredenheidsmeter gaat open.
Backoffice		De virtuele medewerker heeft een vaste plaats op de website. De virtuele medewerker popt op als je over de virtuele medewerker gaat of als je een zoekopdracht ingeeft. Achterliggende AI zorgt voor directe aanspreking over de vraag die de klant heeft.	Dialogen zijn aanpasbaar in product en in context waardoor de virtuele medewerker direct info kan geven over de gemeente maar de zoektocht kan uitgebreid worden waar mogelijk naar de regio.	Op basis van achterliggend ingestelde dialogen capteert de virtuele medewerker de informatie en stelt de juiste bijragen.	Op basis van achterliggend ingestelde dialogen capteert de virtuele medewerker de informatie en stelt de juiste bijragen.	Op basis van achterliggend ingestelde dialogen rondt de chatbot het gesprek op een warme en persoonlijke manier af.	Via de virtuele medewerker wordt een tevredenheidsmeting gedaan. De resultaten worden gekoppeld in een rapportagesysteem.

Fase	Trigger	Vraag	Vraagverheldering	Gesprek	Gesprek	Gesprek	Evaluatie
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)		De virtuele medewerker is gelinkt aan de website en zichtbaar.	De antwoordtermijn is afhankelijk van het kanaal en de medewerker die hiervoor verantwoordelijk is. De virtuele medewerker biedt 24 uur op 24 antwoord op vragen die gesteld worden.	De virtuele medewerker is meer dan een zoekmachine en gaat in slimme dialoog met de klant.	Afhankelijk van de medewerker die de vraag beantwoordt, zal Valerie proactieve tips krijgen.	Afhankelijk van de medewerker die Valerie helpt, zal er gepolst worden of Valerie extra hulp nodig heeft. Er is momenteel geen directe dialoog mogelijk op de websites.	Er is geen feedbackmoment tussen inwoner en medewerker voorzien momenteel.