

Fase	Contact maken met de Virtuele Assistent	Indienen/wijzigen van een aanvraag	Verwerking van de aanvraag	Status andere dossiers meegeven	Afleveren van de gevraagde info
Interactiepunt	Ik ga naar de website, open Whatsapp of Facebook Messenger en start een gesprek met de Virtuele Assistent.	De Virtuele Assistent heet me welkom en vraagt waarmee er geholpen kan worden. Ik vraag een attest van het thuisloket. Ik heb een melding voor 1777. Ik wil een afspraak maken (vb. bouwvergunning). Indien de Virtuele Assistent me nog niet kent, krijg ik een link om te authenticeren via ACM/DM. Ik log in en ga terug verder. De Virtuele Assistent stelt me een aantal vragen ivm mijn aanvraag. Er worden enkel vragen gesteld waar het antwoord bij de Virtuele Assistent niet is gekend.	Ik wil mijn afspraak verplaatsen. Ik hoef niet meer in te loggen, want de Virtuele Assistent kent me nog. De Virtuele Assistent stelt me een aantal vragen ivm mijn wijziging. Er worden enkel vragen gesteld waar het antwoord bij de Virtuele Assistent niet is gekend.	De Virtuele Assistent laat weten dat de aanvraag succesvol is ingediend en dat ik nog een bevestigingsmail zal ontvangen met bijhorende informatie. De Virtuele Assistent ziet dat er nog ongelezen statussen zijn in Mijn Burgerprofiel en vraagt of ik geïnteresseerd ben om deze te horen. << zie blauwdruk DOSIS-statussen >> De Virtuele Assistent vraagt of er nog verder met iets geholpen kan worden. Indien wel, << blauwdruk ander proces >>. Indien niet, wordt het gesprek afgerond.	Ik ontvang het gevraagde attest van het thuisloket. Ik ontvang een bevestigingsmail ivm mijn afspraak. Ik ontvang naast een bevestigingsmail ook één of meerdere statusupdates ivm mijn melding.
Medium	website Whatsapp Facebook Messenger	website Whatsapp Facebook Messenger	website Whatsapp Facebook Messenger	website Whatsapp Facebook Messenger	e-mail
Ervaring					
Frontoffice	Het openen van het venster van de Virtuele Assistent, openen Whatsapp-chatvenster of openen Facebook Messenger-chatvenster	Het openen van de webpagina om te authenticeren. Het venster van de Virtuele Assistent.	Het thuisloket gaat aan de slag met de benodigde informatie. Wanneer niet alle info in de back-office toepassing beschikbaar is, zal een ambtenaar de nodige zaken manueel verbehandelen. In JCC wordt de afspraak vastgelegd. In Topdesk wordt de melding geregistreerd en zal een medewerker deze escaleren tot bij de juiste persoon.	Het venster van de Virtuele Assistent.	Mail lezen in de mailclient.
Backoffice	Er wordt gecontroleerd of de gebruiker reeds aangemeld is via ACM/DM.	Alle verzamelde informatie wordt via de API doorgestuurd naar de juiste toepassing.		Ophalen van de ongelezen DOSIS-statussen.	De toepassing van het Thuisloket levert het gevraagde attest via e-mail. De toepassing van JCC stuurt een bevestigingsmail. De toepassing van Topdesk stuurt één of meerdere statusupdates.
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)		De burger moet zelf de toepassing gaan zoeken op de website.	De inzending van de informatie zal op een technisch andere manier verlopen dan voorheen. Burger zal hiervan niets merken.	De gebruiker moest vroeger zelf gaan checken in Mijn Burgerprofiel of er een nieuwe status was.	