

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze nieuwe aanpak bieden we ondernemingen, burgers en verenigingen (bezoekers) via website en sociale media tijds en plaatsonafhankelijk een versnelde en warme toegang tot relevante informatie en dienstverlening. We doen dit door samen de aanvraag te doorlopen en in te vullen, bovenlokale informatie te bundelen en proactief en interlokaal aan te reiken.</p>	bezoekers die informatie zoeken	<p>worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze sneller de juiste informatie vinden, zowel lokale als bovenlokale. De bezoeker krijgt bovendien actief gerelateerde informatie aangereikt. We gebruiken actief de informatie beschikbaar op de kanalen van andere partners (andere gemeente, FOD, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden)</p> <p>impactmeting: aantal stappen tot het juiste antwoord verkregen werd tevredenheidsmeting aan het einde van de chat</p>	<p>investeren in software 'virtuele medewerker'; koppeling met productencatalogus; invoeren dialogen; installatie van de virtuele medewerker op de websites</p> <p>rapportage: ingebouwd trackingsysteem dat het aantal stappen automatisch telt automatische ingebouwde tevredenheidsmeting die verschijnt na elk contactmoment</p>
	bezoekers die een melding willen maken	<p>worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor hun melding sneller en vollediger op de juiste plaats terecht komt.</p> <p>impactmeting: aantal geregistreerde meldingen via de virtuele medewerker tevredenheidsmeting aan het einde van de virtuele medewerker</p>	<p>koppeling met (verschillende) meldingsystemen en de virtuele medewerker</p> <p>rapportage: ingebouwde teller in de virtuele medewerker installeren automatische ingebouwde tevredenheidsmeting die verschijnt na elk contactmoment</p>
	bezoekers die documenten willen opvragen	<p>worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze sneller op de juiste plek terecht komen en het correcte document kunnen opvragen.</p> <p>impactmeting: aantal aangevraagde documenten via de virtuele medewerker tevredenheidsmeting aan het einde van de chat</p>	<p>koppeling Mijn Burgerprofiel en de virtuele medewerker; koppeling met de verschillende modules om documenten op te vragen;</p> <p>rapportage: ingebouwd trackingsysteem dat het aantal documenten via de virtuele medewerker automatisch telt automatische ingebouwde tevredenheidsmeting die verschijnt na elk contactmoment</p>
	bezoekers die een afspraak willen maken	<p>worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze een afspraak kunnen maken voor de dienstverlening waar ze effectief naar op zoek zijn.</p> <p>impactmeting: aantal afspraken via de virtuele medewerker tevredenheidsmeting aan het einde van de chat</p>	<p>koppeling (verschillende) afspraksystemen en de virtuele medewerker;</p> <p>rapportage: ingebouwd trackingsysteem/koppeling met het afspraksysteem dat het aantal afspraken via de virtuele medewerker telt automatische ingebouwde tevredenheidsmeting die verschijnt na elk contactmoment</p>
	bezoekers die een formulier willen invullen/een aanvraag willen doen	<p>worden virtueel en persoonlijk begeleid op een slimme manier waardoor ze een aanvraag kunnen doen voor het product waar ze effectief naar op zoek zijn.</p> <p>impactmeting: aantal aanvragen via de virtuele medewerker</p>	<p>koppeling e-loket/modules en de virtuele medewerker;</p> <p>rapportage: ingebouwd trackingsysteem dat het aantal aanvragen via de virtuele medewerker automatisch telt</p>
	lokale besturen in de regio (Brecht, Hemiksem, Schelle, Rumst, Mortsel, Hove, Lint, Wommelgem, Wijnegem, Ranst, Zandhoven)	opleiden van de onthaalmedewerkers om de werking van de virtuele medewerker te leren kennen en de gebruikers te kunnen begeleiden tijdens hun contactmoment.	<p>handleiding in de back-office van de virtuele medewerker, toegankelijk voor alle medewerkers met een login</p> <p>helpdesk aangeboden door de leverancier van de virtuele medewerker</p> <p>FAQ aangeboden door de leverancier van de virtuele medewerker</p> <p>infosessies en opleidingsmomenten organiseren onder medewerkers. Deze opleidingen worden opgenomen en ter beschikking gesteld in de back-office van de virtuele medewerker, zodat ze ook op een later moment geconsulteerd kunnen worden.</p>
	bezoekers die drempels ervaren om digitale tools te gebruiken en informatie zoeken	ervaren een product dat toegankelijk is en zo weinig mogelijk drempels heeft met betrekking tot taal en visueel ontwerp.	E-inclusion by design: we bouwen een ontwerp dat rekening houdt met e-inclusie en richten een divers gebruikerspanel op dat ons product test.

(▲ voeg bijkomende lijnen hierboven toe)