

Naam van de dienst/aanpak/project:	De Virtuele Assistent		Datum: 04/02/2022
Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<b>Burger/vereniging/onderneming</b>			
<p>De ontwikkeling van een virtuele assistent die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>op basis van laagdrempelig contact met burgers, verenigingen en ondernemingen;</li> <li>via diverse kanalen zoals een chatvenster op de website, whatsapp en Messenger;</li> <li>grote hoeveelheden vragen naar info, afleveren documenten en maken van afspraken;</li> <li>gepersonaliseerd en automatisch kan verwerken;</li> <li>en dit 24u per dag en 7/7.</li> </ul>	<p>Burgers die informatie over diensten (vb. openingsuren, adres,...) van de stad zoeken.</p>	<p>Burgers kunnen online informatie over de diensten van hun stad ontvangen via een gesprek met de Virtuele Assistent die via de website, WhatsApp en Facebook Messenger ter beschikking wordt gesteld.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Substantiële verhoging van het aantal zoekopdrachten via de virtuele assistent</li> </ul>	<p>Operationele Virtuele Assistent</p>
	<p>Burgers die iets aanvragen aan de stad (vb. duplicaat stembrief, coronapremie, bedrijfsafvalzakken,...).</p>	<p>Burgers kunnen aanvragen indienen via een gesprek met de Virtuele Assistent die beschikbaar is via de website, WhatsApp en Facebook Messenger. Burgers krijgen hierbij ook de mogelijkheid om hun ongelezen DOSIS-status te krijgen.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijdswinst van een aanvraag via de Virtuele Assistent.</li> <li>- Verhoging van het aantal aanvragen.</li> <li>- Substantiële verhoging van het aantal gelezen DOSIS-statusen.</li> </ul>	<p>Koppeling ACM/IDM en DOSIS-statusen Slimme formulieren</p>
	<p>Burgers die documenten of attesten wensen te ontvangen uit het thuisloket.</p>	<p>Burgers kunnen online attesten uit het thuisloket aanvragen en ontvangen via de Virtuele Assistent die via de website, WhatsApp en Facebook Messenger ter beschikking wordt gesteld.</p> <p>Burgers kunnen dat doen van thuis uit, via een gesprek met de Virtuele Assistent die op basis van vraag en antwoord alleen nog informatie vraagt die nog niet voorhanden is in Mijn Burgerprofiel</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijdswinst van aanvraag Thuisloket via de Virtuele Assistent.</li> <li>- Verhoging van de toegankelijkheid, meting in de vorm van het aantal aanvragen.</li> </ul>	<p>Integratie Thuisloket in de interface van de Virtuele Assistent</p>
	<p>Burgers die de status (vb. melding 1777) willen krijgen van een bepaalde aanvraag.</p>	<p>Burgers kunnen de status van een aanvraag bij de stad opvragen via de Virtuele Assistent die via de website, WhatsApp en Facebook Messenger ter beschikking wordt gesteld.</p> <p>Burgers kunnen dat doen van thuis uit, via een gesprek met de Virtuele Assistent.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Substantiële verhoging van het opvragen van statussen.</li> <li>- Tijdswinst voor het opvragen van statussen.</li> <li>- Vermindering van het aantal telefoons naar de dienst Onthaal.</li> </ul>	<p>Integratie toepassing 1777 in de interface van de Virtuele Assistent</p>
	<p>Burgers die een afspraak willen maken met de stad.</p>	<p>Burgers kunnen een afspraak maken met hun stad via de Virtuele Assistent die via de website, WhatsApp en Facebook Messenger ter beschikking wordt gesteld.</p> <p>Burgers kunnen dat doen van thuis uit, via een gesprek met de Virtuele Assistent die op basis van vraag en antwoord.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijdswinst aanvraag afspraak via de Virtuele Assistent.</li> <li>- Vermindering van het aantal telefoons naar de dienst Onthaal.</li> </ul>	<p>Integratie module Op afspraak in de interface van de Virtuele Assistent</p>

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>De ontwikkeling van een virtuele assistent die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>op basis van laagdrempelig contact met burgers, verenigingen en ondernemingen;</li> <li>via diverse kanalen zoals een chatvenster op de website, whatsapp en Messenger;</li> <li>grote hoeveelheden vragen naar info, afleveren documenten en maken van afspraken;</li> <li>gepersonaliseerd en automatisch kan verwerken;</li> <li>en dit 24u per dag en 7/7.</li> </ul>	<b>Eigen organisatie</b>		
	Team Communicatie	<p>De dienst communicatie krijgt een beter beeld van wat er leeft bij de burger qua vragen en kan de kwaliteit van de informatie verbeteren.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verhoging kwaliteit van de inhoud website.</li> </ul>	Geautomatiseerd proces dat op maandelijks basis rapporteert over de gebruikte zoekwoorden en vragen.
	Onthaalmedewerkers van de dienst Onthaal	<p>Onthaalmedewerkers worden minder opgebeld door burgers die vragen hebben over de producten of de dienstverlening van de stad.</p> <p>Onthaalmedewerkers hebben meer tijd voor burgers met specifieke vragen en kunnen die kwaliteitsvoller ondersteunen.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermindering in het aantal terugkerende vragen.</li> <li>- Vermindering in het aantal telefoons.</li> </ul>	Rapportage over de onderwerpen per categorie.
	Baliemedewerkers van de dienst Burgerzaken	<p>Baliemedewerkers worden minder opgebeld door burgers die vragen hebben over de producten of de dienstverlening van de stad.</p> <p>Baliemedewerkers hebben meer tijd voor burgers met specifieke vragen en kunnen die kwaliteitsvoller ondersteunen.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermindering in het aantal terugkerende vragen.</li> <li>- Vermindering in het aantal telefoons.</li> </ul>	Rapportage over de onderwerpen per categorie.
	<b>Andere stakeholders</b>		
	Vlaanderen - Mijn Burgerprofiel	<p>Burgers zullen via de Virtuele Assistent gevraagd worden om te authenticeren via ACM/IDM. Hierdoor kunnen we gebruik maken van de informatie die beschikbaar is, zoals het geven van informatie ivm DOSIS-statussen. Maar ook door het gebruikmaken van persoonlijke info (vb. naam, voornaam) bij aanvragen, waardoor de burger sneller geholpen is.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegankelijker maken van Mijn Burgerprofiel bij de burger.</li> </ul>	Koppeling met Mijn Burgerprofiel. Rapportage ivm het aantal sessies die via de Virtuele Assistent zijn gelopen.
	De lokale besturen van Anzegem, Avelgem, Deerlijk, Harelbeke, Kurne, Lendeledede, Menen, Spiere-Helkijn, Waregem, Wervik, Wevelgem en Zwevegem.	<p>De lokale besturen uit het werkingsgebied van Leiedal kunnen op een efficiëntere en effectievere manier online informatie, producten en diensten aanbieden aan hun burgers.</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verhoging van het aantal geautomatiseerde handelingen.</li> <li>- Verbeteren van de toegankelijkheid van dienstverlening.</li> </ul>	<p>Operationele Virtuele Assistent</p> <p>Koppeling ACM/IDM en DOSIS-statussen</p> <p>Slimme formulieren</p> <p>Integratie Thuisloket in de Virtuele Assistent</p> <p>Integratie toepassing 1777 in de Virtuele Assistent</p> <p>Integratie module Op afspraak in de Virtuele Assistent</p> <p>Rapportage</p>
	Lokale besturen in Vlaanderen die snel en efficiënt in interactie willen gaan met hun burgers	<p>Lokale besturen in Vlaanderen die snel en efficiënt in interactie willen gaan met hun burgers kunnen de Virtuele Assistent implementeren</p> <p><u>Impactmeting:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verhoging van het aantal geautomatiseerde handelingen.</li> <li>- Verbeteren van de toegankelijkheid van dienstverlening.</li> </ul>	<p>Operationele Virtuele Assistent</p> <p>Koppeling ACM/IDM en DOSIS-statussen</p> <p>Integratie Thuisloket in de Virtuele Assistent</p> <p>Integratie toepassing 1777 in de Virtuele Assistent</p> <p>Integratie module Op afspraak in de Virtuele Assistent</p> <p>Rapportage</p>