

A photograph of a woman with dark curly hair, wearing a headset and a light blue striped shirt, smiling at the camera. She is sitting at a desk in a call center. In the background, other employees are visible at their desks, including one wearing a blue shirt and another wearing a high-visibility orange vest. The office has a modern, open-plan layout with glass partitions and computer monitors.

Bijlagen Advies Klant Contact Center UWV K&S

APRIL 2022

A man with short brown hair and a beard, wearing a blue denim shirt, is sitting on a light-colored sofa with yellow cushions. He is looking down at a document he is holding, with his hands clasped in a thoughtful pose. The background shows a modern living room with a dining table and chairs, and a kitchen area with a refrigerator and cabinets.

Bijlage 1: Bronnenonderzoek

Bronnenonderzoek

Bronnenonderzoek richt zich op in kaart brengen van UWV & K&S missie, visie, strategie, doelstellingen, en knelpunten in relatie tot de onderzoeksvragen, vanuit reeds beschikbaar materialen.

Voorafgaand aan het onderzoek

Over UWV

UWV Strategie 2021-2025

UWV Informatieplan 2021 – 2025

Samenvatting UWV Dienstverleningsconcept

Dienstverleningsconcept

K&S Jaarplan 2021

K&S Jaarplan 2022

ProjectenportfolioPoster

Kanaalkeuzes omnichannel

Vooronderzoek visie CRM

Omnichannel referentiearchitectuur VNG

Software Architectuur document (K3CR)

Technisch infrastructuur document van Odigo (meerdere documenten)

Dimensionaal model van management informatie systeem (DM MIS DWH)

Conceptvisie klantencontact word

Conceptvisie klantencontact ppt.

UWV Aansluitvoorwaarden infrastructuur ICT diensten status juni 2021

01 IV principes UWV v1.0

IRIS_Studie_VDC-V1.0

Voorlegger_StudieVDC_RvB_vs1.0

UWV HLD MIS KCC GOH

PD MIS Datawarehouse

Cloud Beleid v1 0 4


UWV architectuur principes - the short version (nieuwe versie)

Gedurende het onderzoek

02.6 Transitieplan Klantencontact 191115.docx

Omnichannel-K&S Kanaalsturing final deliverable_v1.0.pdf

Inzicht Aanvullende Marktverkenning CCD-K3CR 1.0.pptx

A photograph of an office cubicle. A woman with curly hair is sitting at a desk, looking towards a man whose back is to the camera. The cubicle walls are blue and red, with the number '13' on a red panel. A computer monitor with the UUV logo is on the desk. In the background, other office workers and a reception desk are visible.

Bijlage 2: Interviewoverzicht

Interviews en geïnterviewden





Bijlage 3: Behoeftanalyse en Contact Center Capability Map per aandachtsgebied

Werknemers

Kernactiviteiten (Missie)

- UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening UWV door stimuleren van werk, indiceren van ziekte en arbeidsongeschiktheid, verzorgen van uitkeren, en gerelateerd gegevensbeheer
- De divisie Klant en Service is daarbij verantwoordelijk voor alle communicatie met klanten, én het continue verbeteren van de dienstverlening
- Het Klantencontactcentrum (KCC) verwerkt vragen van klanten
- Regio Noord en Zuid richt zicht op dienstverlening aan werknemers

Klanten

- Werknemers

Klantprocessen

- Verwerken van vragen van klanten
- Proactief infomeren van klanten (nieuw)

Ambitie/Visie

- Persoonlijke en waardevolle dienstverlening
- Mensen voelen zich goed en eerlijk geholpen, ervaren vrijheid in kanaalkeuze, vertrouwen UWV, vinden ons toegankelijk en ervaren ons als 1-UWV
- De menselijke maat is terug in onze dienstverlening en we zetten onze kennis in, om onze dienstverlening structureel te monitoren en te laten aansluiten op de verwachtingen

Strategie

- Conform UWV/K&S brede strategie rondom verbetering van de dienstverlening (o.a. dienstverleningsconcept) en onderliggende fundament (medewerkers, formulemanagement, slagvaardigheid)
- Omnichannel strategie: van self-service naar chat naar telefonie
- Inzet senior klantadviseur met aangepast werkpakket t.b.v. menselijke maat
- Introductie van klantregisseur met regie klantvraag over divisies heen t.b.v. drempelloze klantreis

Knelpunten in dienstverlening

- Veel systemen nodig om klantbeeld te vormen, mist zelfs UWV-brede contacthistorie
- Opgeknipte klantreizen (o.a. 1^e/2^e lijn) waardoor geen drempelloze klantreis
- Onvoldoende handelingsmogelijkheden om klantcontact in één keer af te handelen
- Lastig om schrijvende gevallen te melden zodat er op geacteerd kan worden
- Kennisondersteuning is rigide en niet intuïtief. Vergt veel zoek- en klikwerk
- Kwetsbaarheid huidige systemen met storingen en foutgevoeligheid in nieuwe versies
- Losse kanalen (multi-channel) waardoor naadloos overstappen en kanaalsturing mist
- Beperkte analyse mogelijkheden op klantcontact, stuurinformatie ontbreekt
- Huidig cultuur klantadviseur sluit onvoldoende aan op toekomstige werkzaamheden

Behoeftes in interactieafhandeling

- Integraal Klantbeeld (ontsluiten klantgegevens inclusief interactie historie, zaken, etc.)
- Klantdetails en communicatievoorkeuren
- Interactiegeschiedenis
- Kennis management
- Stuurinformatie

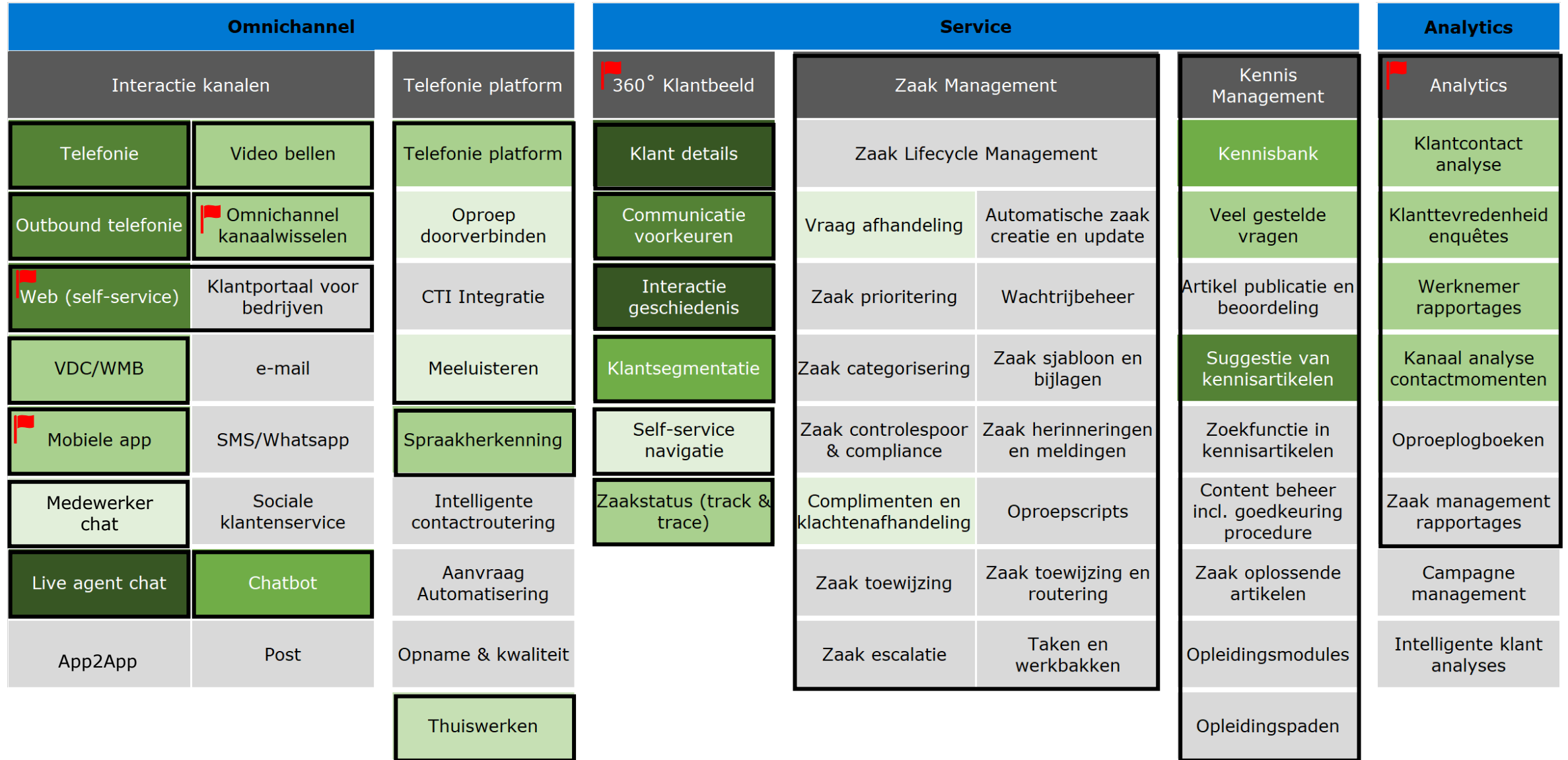
Behoeftes in interactiekanalen

- Web (self-service)
- Mobiele app (self-service)
- Chat
- Telefonie
- Videobellen
- VDC/WMB
- Outbound telefonie
- Omnichannel kanaal wisselen

Prioritering

- Omnichannel kanaalwissels
- Integraal klantbeeld
- Kennis management
- Mobiele App

Werknemers



Werkgevers

Kernactiviteiten (Missie)

- UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening UWV door stimuleren van werk, indiceren van ziekte en arbeidsongeschiktheid, verzorgen van uitkeren, en gerelateerd gegevensbeheer
- De divisie Klant en Service is daarbij verantwoordelijk voor alle communicatie met klanten, én het continue verbeteren van de dienstverlening
- Het Klantencontactcentrum (KCC) verwerkt vragen van klanten
- Regio Midden richt zich op dienstverlening aan werkgevers

Klanten

- Werkgevers – groot
- Werkgevers – middelgroot
- Werkgevers – klein

Klantprocessen

- Verwerken van vragen van klanten (klantadviseur / accountmanager)
- Verwerken van klachten van klanten
- Proactief infomeren van klanten (nieuw)

Ambitie/Visie

- Persoonlijke en waardevolle dienstverlening: van operational excellence naar customer intimacy
- Mensen voelen zich goed en eerlijk geholpen, ervaren vrijheid in kanaalkeuze, vertrouwen UWV, vinden ons toegankelijk en ervaren ons als 1-UWV
- De menselijke maat is terug in onze dienstverlening en we zetten onze kennis in, om onze dienstverlening structureel te monitoren en te laten aansluiten op de verwachtingen

Strategie

- Conform UWV/K&S brede strategie rondom verbetering van de dienstverlening (o.a. dienstverleningsconcept) en onderliggende fundament (medewerkers, formulemanagement, slagvaardigheid)
- Omnichannel strategie: van digitale self-service (werkgeversportaal of Applicatie-2-Applicatie via Digipoort) naar assisted service chat naar full service telefonie
- Meer data-gedreven proactieve dienstverlening: bij werkgevers is benodigde dienstverlening goed te voorspellen

Knelpunten in dienstverlening

- K3CR is ingericht voor werknemers en onvoldoende ondersteunend voor werkgevers
- Geen ondersteuning voor schakelen tussen kanalen
- Teveel systemen nodig om klantbeeld te vormen, gebrek aan één centrale plek voor informatie
- Aanwezige data wordt niet slim gebruikt voor preventie van belletjes
- Stagnatie van de Digipoort ontwikkeling zorgt voor meer telefoontjes

Behoeftes in interactieafhandeling

- Integraal Klantbeeld (ontsluiten klantgegevens inclusief interactie historie, zaken, etc.)
- Interactiegeschiedenis
- Kennis management
- Stuurinformatie

Behoeftes in interactiekanalen

- Web (self-service)
- Telefonie
- Outbound telefonie
- Omnichannel kanaal wisselen
- Digipoort(app2app)
- Klantportaal voor bedrijven

Prioritering

- Goede ondersteuning van klantadviseurs
- Integraal Klantbeeld
- Kennis management

Werkgevers

Omnichannel		Service				Analytics	
Interactie kanalen		Telefonie platform	360° Klantbeeld	Zaak Management		Kennis Management	Analytics
Telefonie	Video bellen	Telefonie platform	Klant details	Zaak Lifecycle Management		Kennisbank	Klantcontact analyse
Outbound telefonie	Omnichannel kanaalwisselen	Oproep doorverbinden	Communicatie voorkeuren	Vraag afhandeling	Automatische zaak creatie en update	Veel gestelde vragen	Klanttevredenheid enquêtes
Web (self-service)	Klantportaal voor bedrijven	CTI Integratie	Interactie geschiedenis	Zaak prioritering	Wachtrijbeheer	Artikel publicatie en beoordeling	Werknemer rapportages
VDC/WMB	e-mail	Meeluisteren	Klantsegmentatie	Zaak categorisering	Zaak sjabloon en bijlagen	Suggestie van kennisartikelen	Kanaal analyse contactmomenten
Mobiele app	SMS/Whatsapp	Spraakherkenning	Self-service navigatie	Zaak controlespoor & compliance	Zaak herinneringen en meldingen	Zoekfunctie in kennisartikelen	Oproeplogboeken
Medewerker chat	Sociale klantenservice	Intelligente contactrouting	Zaakstatus (track & trace)	Complimenten en klachtenafhandeling	Oproepscrijts	Content beheer incl. goedkeuring procedure	Zaak management rapportages
Live agent chat	Chatbot	Aanvraag Automatisering		Zaak toewijzing	Zaak toewijzing en routing	Zaak oplossende artikelen	Campagne management
App2App	Post	Opname & kwaliteit		Zaak escalatie	Taken en werkbakken	Opleidingsmodules	Intelligente klant analyses
		Thuiswerken				Opleidingspaden	

Kernactiviteiten (Missie)

- UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening UWV door stimuleren van werk, indiceren van ziekte en arbeidsongeschiktheid, verzorgen van uitkeren, en gerelateerd gegevensbeheer
- De divisie Klant en Service is daarbij verantwoordelijk voor alle communicatie met klanten, én het continue verbeteren van de dienstverlening
- IV draagt binnen domein klantcontact zorg voor benodigde IV, waaronder ordelijke vervangings- en verandertrajecten, én beheer en onderhoud

Klanten

Interne klant tbv dienstverlening aan:

- Werknemers
- Werkgevers

Klantprocessen

- Verwerken van vragen van klanten
- Verwerken van klachten van klanten
- Proactief infomeren van klanten (nieuw)

Ambitie/Visie

- Persoonlijke en waardevolle dienstverlening
- Mensen voelen zich goed en eerlijk geholpen, ervaren vrijheid in kanaalkeuze, vertrouwen UWV, vinden ons toegankelijk en ervaren ons als 1-UWV
- De menselijke maat is terug in onze dienstverlening en we zetten onze kennis in, om onze dienstverlening structureel te monitoren en te laten aansluiten op de verwachtingen

Strategie

- Ordelijke vervangings- en verandertrajecten ter ondersteuning van het dienstverleningsconcept
- Toekomstvaste oplossingen (circa 10 jaar houdbaar)
- ICT tools als hefboom om bedrijf anders in te richten t.b.v. bedrijfsdoelstellingen

Knelpunten in dienstverlening

- Complexiteit bestaande applicatie met meerdere applicaties voor zelfde voorziening
- Complex integratielandschap met veel point-2-point koppelingen
- Verouderde systemen, veel maatwerk, K3CR/Odigo niet upgradeable
- Gebrek aan goede integratie tussen de kanalen
- Geen mogelijkheid om goede analyses te doen over verschillende kanalen
- Veel systemen nodig om klantbeeld te vormen
- Ontbreken van juiste tools ter ondersteuning van klantadviseurs, waardoor ook klantadviseurs vertrekken

Behoeftes in interactieafhandeling

- Integraal Klantbeeld (ontsluiten klantgegevens inclusief interactie historie, zaken, etc.)
- Klantdetails en communicatievoorkeuren
- Interactiegeschiedenis
- Zaakoverzicht (Track& Trace over divisies)
- Zaak management (regie over vraag en klacht)
- Kennis management
- Intelligente klantanalyses & Campagne mgt (tbv proactieve dienstverlening)

Behoeftes in interactiekanalen

- Web (self-service)
- Mobiele app (self-service)
- Chat
- Telefonie
- Omnichannel kanaal wisselingen
- Outbound telefonie

Prioritering

- Omnichannel kanaal wisselingen
- Integraal klantbeeld
- Standaardoplossingen
- Toekomstvaste oplossing
- Gemeenschappelijke voorzieningen
- Eén geïntegreerde tool voor de medewerker
- Ordelijk verandertraject

Omnichannel		Service		Analytics
Interactie kanalen		Telefonie platform	360° Klantbeeld	Analytics
Telefonie	Video bellen	Telefonie platform	Klant details	Klantcontact analyse
Outbound telefonie	Omnichannel kanaalwisselen	Oproep doorverbinden	Communicatie voorkeuren	Klanttevredenheid enquêtes
Web (self-service)	Klantportaal voor bedrijven	CTI Integratie	Interactie geschiedenis	Werknemer rapportages
VDC/WMB	e-mail	Meeluisteren	Klantsegmentatie	Kanaal analyse contactmomenten
Mobiele app	SMS/Whatsapp	Spraakherkenning	Self-service navigatie	Oproeplogboeken
Medewerker chat	Sociale klantenservice	Intelligente contactrouting	Zaakstatus (track & trace)	Zaak management rapportages
Live agent chat	Chatbot	Aanvraag Automatisering		Campagne management
App2App	Post	Opname & kwaliteit		Intelligente klant analyses
		Thuiswerken		
			Zaak Management	
			Zaak Lifecycle Management	Kennis Management
			Vraag afhandeling	Kennisbank
			Automatische zaak creatie en update	Veel gestelde vragen
			Zaak prioritering	Artikel publicatie en beoordeling
			Wachtrijbeheer	Suggestie van kennisartikelen
			Zaak categorisering	Zaak sjabloon en bijlagen
			Zaak controlespoor & compliance	Zaak herinneringen en meldingen
			Zaak herinneringen en meldingen	Zoekfunctie in kennisartikelen
			Complimenten en klachtenafhandeling	Oproepscrijpts
			Oproepscrijpts	Content beheer incl. goedkeuring procedure
			Zaak toewijzing	Zaak oplossende artikelen
			Zaak toewijzing en routing	Opleidingsmodules
			Zaak escalatie	Opleidingspaden
			Taken en werkbakken	

Kernactiviteiten (Missie)

- UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening UWV door stimuleren van werk, indiceren van ziekte en arbeidsongeschiktheid, verzorgen van uitkeren, en gerelateerd gegevensbeheer
- De divisie Klant en Service is daarbij verantwoordelijk voor alle communicatie met klanten, én het continue verbeteren van de dienstverlening
- BC&K Uitvoeringsondersteuning draagt binnen domein klantcontact zorg voor benodigde performance analyse (inclusief KCC MIS) en kennisbeheer

Klanten

Interne klant tbv dienstverlening aan:

- Werknemers
- Werkgevers

Klantprocessen

- Verwerken van vragen van klanten
- Verwerken van klachten van klanten
- Proactief informeren van klanten (nieuw)

Ambitie/Visie

- Persoonlijke en waardevolle dienstverlening
- Mensen voelen zich goed en eerlijk geholpen, ervaren vrijheid in kanaalkeuze, vertrouwen UWV, vinden ons toegankelijk en ervaren ons als 1-UWV
- De menselijke maat is terug in onze dienstverlening en we zetten onze kennis in, om onze dienstverlening structureel te monitoren en te laten aansluiten op de verwachtingen

Strategie

- Dienstverlening op vlak van kennismanagement en rapportage aan interne klant ter ondersteuning van het dienstverleningsconcept
- Inzichtelijk maken van KCC performance op basis van rapportages over klantcontact, klanttevredenheid, klantadviseurs en (opstartend) kanaal analyses

Knelpunten in dienstverlening

Rapportages:

- Complex applicatielandschap, waardoor benodigde data moeilijk te verzamelen is; tijdrovend
- Separate bronsystemen voor kanalen telefonie, chat, VDC, WMB
- Geen mogelijkheid voor rapportage over outbound telefonie ivm contractbeperkingen
- Kunnen niet over klantbeeld rapporteren (applicatie Klantbeeld is alleen-lezen schil)

Kennis management:

- Grote hoeveelheid modelvragen waardoor voor klantadviseurs lastig doorzoekbaar (mist google-achtige zoekfunctionaliteit)
- Vele bronnen voor kennis en content waardoor beheer heel lastig is, soms ook leidend tot afwijkingen in wat online en aan klantadviseur getoond wordt
- Bovendien mist monitoring op relevantie van kennisartikelen
- Kennissystemen niet modulair opgebouwd waardoor beheer arbeidsintensief en foutgevoelig

Behoeftes in interactieafhandeling

- Integraal Klantbeeld (ontsluiten klantgegevens inclusief interactie historie, zaken, etc.)
- Kennis management:
 - één centrale bron voor beheer
 - Feedback
 - Slimme zoekfunctionaliteit
 - Integratie in crm / slimme kennis suggesties
- Rapportages:
 - Vereenvoudigd applicatielandschap
 - Gebruiksvriendelijkere / modernere technologieën om rapportages en dashboards te maken
 - Gebruiksgegevens medewerkerapplicatie
 - Voorspellende analyses
- Intelligente klantanalyses & Campagne mgt (tbv proactieve dienstverlening)

Behoeftes in interactiekanalen

- Geen expliciete behoefte voor kanalen

Prioritering

- Kennis management: een bron, feedback
- Rapportage: vereenvoudigd applicatielandschap

Omnichannel			Service				Analytics
Interactie kanalen		Telefonie platform	360° Klantbeeld	Zaak Management		Kennis Management	Analytics
Telefonie	Video bellen	Telefonie platform	Klant details	Zaak Lifecycle Management		Kennisbank	Klantcontact analyse
Outbound telefonie	Omnichannel kanaalwisselen	Oproep doorverbinden	Communicatie voorkeuren	Vraag afhandeling	Automatische zaak creatie en update	Veel gestelde vragen	Klanttevredenheid enquêtes
Web (self-service)	Klantportaal voor bedrijven	CTI Integratie	Interactie geschiedenis	Zaak prioritering	Wachtrijbeheer	Artikel publicatie en beoordeling	Werknemer rapportages
VDC/WMB	e-mail	Meeluisteren	Klantsegmentatie	Zaak categorisering	Zaak sjabloon en bijlagen	Suggestie van kennisartikelen	Kanaal analyse contactmomenten
Mobiele app	SMS/Whatsapp	Spraakherkenning	Self-service navigatie	Zaak controlespoor & compliance	Zaak herinneringen en meldingen	Zoekfunctie in kennisartikelen	Oproeplogboeken
Medewerker chat	Sociale klantenservice	Intelligente contactrouting	Zaakstatus (track & trace)	Complimenten en klachtenafhandeling	Oproepscrijts	Content beheer incl. goedkeuring procedure	Zaak management rapportages
Live agent chat	Chatbot	Aanvraag Automatisering		Zaak toewijzing	Zaak toewijzing en routing	Zaak oplossende artikelen	Campagne management
App2App	Post	Opname & kwaliteit		Zaak escalatie	Taken en werkbakken	Opleidingsmodules	Intelligente klant analyses
		Thuiswerken				Opleidingspaden	

Kernactiviteiten (Missie)

- UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening UWV door stimuleren van werk, indiceren van ziekte en arbeidsongeschiktheid, verzorgen van uitkeren, en gerelateerd gegevensbeheer
- De divisie Klant en Service is daarbij verantwoordelijk voor alle communicatie met klanten, én het continue verbeteren van de dienstverlening
- HRM draagt binnen domein klantcontact zorg voor personeelsbeleid van het KCC

Klanten

Interne klant t.b.v. dienstverlening aan:

- Werknemers
- Werkgevers

Klantprocessen

- Verwerken van vragen van klanten
- Verwerken van klachten van klanten
- Proactief infomeren van klanten (nieuw)

Ambitie/Visie

- Persoonlijke en waardevolle dienstverlening
- Mensen voelen zich goed en eerlijk geholpen, ervaren vrijheid in kanaalkeuze, vertrouwen UWV, vinden ons toegankelijk en ervaren ons als 1-UWV
- De menselijke maat is terug in onze dienstverlening en we zetten onze kennis in, om onze dienstverlening structureel te monitoren en te laten aansluiten op de verwachtingen
- Verschuiven naar cultuur waar klantadviseurs klantgerichte ondernemers zijn met ruimte voor eigen inzicht en beslisruimte, professionaliteit en vakmanschap, ondernemerschap, fouten maken en ontwikkelen

Strategie

- Meer eigen personeel i.v.m. vasthouden en doorontwikkelen van kennis
- Leren & ontwikkelen van medewerkers (K&S Academie en STUDIO 4)
- Nieuwe regels rondom netto en bruto uren waardoor medewerkers meer ruimte krijgen voor leren, sparren, overleggen, etc.

Knelpunten in dienstverlening

- Als gevolg van omnichannel strategie wordt werk van klantadviseurs complexer, met andere eisen aan adviseur zoals vakmanschap en ondernemerschap
- Hoog verloop van klantadviseurs is problematisch voor benodigde hogere kennisniveau
- Onduidelijk wat de impact zal zijn op benodigd aantal klantadviseurs
- Veel fluctuatie in benodigde KCC bezetting

Behoeft in interactieafhandeling

- Meer vakmanschap/ondernemerschap klantadviseurs:
 - Werving op basis van hogere eisen
 - Van flexibele schil naar vaste aanstellingen
 - Meer ruimte voor opleiding en ontwikkeling
 - Meer focus op medewerker tevredenheid en loopbaanplanning tbv personeelsbehoud
 - Optie voor thuiswerken als kans in schaarse arbeidsmarkt
- Medewerker juiste tools geven ter ondersteuning in dienstverlening, waaronder:
 - Integraal Klantbeeld en interactie historie
 - Kennis management
 - Zaak management voor klantregisseur tbv regie over vraag en klacht
- Optie voor thuiswerken als kans in schaarse arbeidsmarkt, met goede thuiswerk voorzieningen

Behoeft in interactiekanalen

- Web (self-service)
- Mobiele app (self-service)

Prioritering

Geen expliciete prioriteiten benoemd

Omnichannel			Service				Analytics
Interactie kanalen		Telefonie platform	360° Klantbeeld	Zaak Management		Kennis Management	Analytics
Telefonie	Video bellen	Telefonie platform	Klant details	Zaak Lifecycle Management		Kennisbank	Klantcontact analyse
Outbound telefonie	Omnichannel kanaalwisselen	Oproep doorverbinden	Communicatie voorkeuren	Vraag afhandeling	Automatische zaak creatie en update	Veel gestelde vragen	Klanttevredenheid enquêtes
Web (self-service)	Klantportaal voor bedrijven	CTI Integratie	Interactie geschiedenis	Zaak prioritering	Wachtrijbeheer	Artikel publicatie en beoordeling	Werknemer rapportages
VDC/WMB	e-mail	Meeluisteren	Klantsegmentatie	Zaak categorisering	Zaak sjabloon en bijlagen	Suggestie van kennisartikelen	Kanaal analyse contactmomenten
Mobiele app	SMS/Whatsapp	Spraakherkenning	Self-service navigatie	Zaak controlespoor & compliance	Zaak herinneringen en meldingen	Zoekfunctie in kennisartikelen	Oproeplogboeken
Medewerker chat	Sociale klantenservice	Intelligente contactrouting	Zaakstatus (track & trace)	Complimenten en klachtenafhandeling	Oproepscrijts	Content beheer incl. goedkeuring procedure	Zaak management rapportages
Live agent chat	Chatbot	Aanvraag Automatisering		Zaak toewijzing	Zaak toewijzing en routing	Zaak oplossende artikelen	Campagne management
App2App	Post	Opname & kwaliteit		Zaak escalatie	Taken en werkbakken	Opleidingsmodules	Intelligente klant analyses
		Thuiswerken				Opleidingspaden	

A man in a red and black plaid shirt is sitting at a table in a warehouse, looking stressed with his hand to his face while working on a laptop. The background shows stacks of wooden pallets and industrial equipment.

Bijlage 4: Overzicht klantreizen

UWV Levensloop: Overzicht integrale klantreizen

Doorontwikkelde conceptversie Januari 2022

CONCEPTVERSIE

Werknemer



Werkgever



Legenda

- Klantreiscluster 1
- Klantreiscluster 2
- Klantreiscluster 3
- Klantreiscluster 4
- Hoge mate van samenloop



Bijlage 5: Oplossingen per Contact Center functie

Interactiepalet: Inbound telefonie

Klanten dienen blijvend de mogelijkheid te houden hebben om met hun vragen via traditionele telefonie naar het UWV te kunnen bellen. Op basis van het dienstverleningsconcept en omnichannel strategie is de verwachting dat het aantal telefoontjes in toekomst afneemt, maar gespreksduur toeneemt.



Huidige oplossingen





Oplossing 1

<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>UWV kent nu twee telefonieservices:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reguliere telefonie (ongestructureerd). • Contact Center Dienst (gestructureerd) CCD op basis van Odigo. <p>Voor inbound telefonie gebruikt het KCC in principe de Call Center oplossing op basis van Odigo. Een uitzondering hierop is het contact met grotere werkgevers via accountmanagers: zij hebben direct contact via reguliere telefonie.</p>	<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Nieuw Nieuwe gemeenschappelijke CCD voorziening o.b.v. modern en standaard in de markt verkrijgbare Contact Center oplossing.</p>
<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p><u>Reguliere telefonie</u>: stelt individuele medewerkers, in staat ad/hoc met burgers/bedrijven via reguliere telefonievoorzieningen (vast/mobiel) te bereiken en vice versa.</p> <p><u>Contact Center Dienst</u>: Oorspronkelijk ingericht voor massaal inbound telefonisch klantcontact. Inmiddels is het Odigo CCD ook ingericht voor chat en in kleinschalig in bulk klanten (outbound) telefonisch te benaderen.</p>	<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>Inzet van nieuwe CCD voorziening voor het Klant Contact Centrum ten behoeve van massaal inbound telefonie.</p>
<p>VOLDOET?</p>	<p>Voldoet niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed. • CCD draait op verouderde versie van Odigo die ook niet meer te upgraden is naar actuele versie van leverancier. • Huidige CCD systemen zijn kwetsbaar met storingen en foutgevoeligheid in nieuwe releases. 	<p>AFHANKELIJKHEDEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed. • KWNT: Nieuwe voorziening dient aan te sluiten op bestaande Kantoor Automatisering (en werkplek, netwerk en telefonie). Daartoe loopt een project KWNT waarin o.a. wordt overgestapt van een Citrix omgeving naar Office 365 omgeving met aangepaste computer hardware.
<p>LOPENDE INITIATIEVEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed • KCC: vervanging en aanbestedingstraject CCD (gepland van 2023 t/m 2025) 	<p>REALISEERBAARHEID</p>	<p>3 jaar (inclusief aanbesteden en implementeren CCD)</p>
		<p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<p>K&S (Klantencontact, in scope VKCC)</p>



Interactiepalet: Outbound telefonie

Outbound telefonie stelt UWV instaat om telefonisch uit te reiken naar burgers en bedrijven ten behoeve van terugbelverzoeken én proactieve dienstverlening. Zowel in bulk op basis van lijsten (bv ondernemers informeren over NOW-regeling) als meer data-gedreven op basis van life-events en indicatoren uit klantbeeld.

 Huidige oplossingen	 Oplossing 8
OMSCHRIJVING	OMSCHRIJVING
<p>Er bestaan nu twee telefonieservices:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reguliere telefonie (ongestructureerd). Call center (gestructureerd) op basis van Odigo. 	<p>Nieuw Nieuwe gemeenschappelijke CCD voorziening o.b.v. modern en standaard in de markt verkrijgbare Contact Center oplossing, waarbij specifiek de mogelijkheden zijn opgenomen om specifiek en in bulk outbound te bellen.</p>
FUNCTIONALITEIT	FUNCTIONALITEIT
<p><u>Reguliere telefonie</u>: stelt individuele medewerkers in staat ad/hoc met burgers/bedrijven via reguliere telefonievoorzieningen (vast/mobiel) te bereiken en vice versa. Wordt buiten K&S door divisies ook gebruikt om in bulk (o.b.v. bellijsten) outbound te bellen.</p> <p><u>Call center</u>: Oorspronkelijk ingericht voor KCC als inbound call center. Inmiddels wordt in K&S Contact Center ook dienst ingericht om in toenemende mate bulk in klanten telefonisch te benaderen op verzoek van uitvoerende divisies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inzet van nieuwe CCD voorziening voor het Klant Contact Centrum ten behoeve van massaal outbound bellen. Op basis van klantsignalelementen en campagnes worden klanten proactief gebeld en deze belletjes worden in het nieuwe CCD opgenomen als klantcontacten waarover gerapporteerd kan worden. Uitbellen met een standaard op eigen UWV telefoonnummer.
VOLDOET?	AFHANKELIJKHEDEN
<ul style="list-style-type: none"> Beiden voorzieningen kunnen voorzien in de mogelijkheid voor outbound bellen. CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed. De outbound telefonie functie van het Call center leent zich daarbij om in <u>bulk</u> proactief en toch persoonlijke ondersteuning te bieden. Kan op dit moment alleen anoniem uitgebeld worden (behoefte om in nummerherkenning zichtbaar te maken dat UWV belt, niet specifieke nummer van medewerker). Outbound telefonie momenteel niet op te rapporteren (valt buiten Odigo contract). 	<ul style="list-style-type: none"> Klantprofiel: beschikbaarheid van contactgegevens (telefoonnummers) CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed. KWNT: Nieuwe voorziening dient aan te sluiten op bestaande Kantoor Automatisering (en werkplek, netwerk en telefonie). Daartoe loopt een project KWNT waarin o.a. wordt overgestapt van een Citrix omgeving naar Office 365 omgeving met aangepaste computer hardware. Afhankelijkheid met oplossingsrichting voor campagne management en intelligente klantanalyses t.b.v. het initiëren van proactieve dienstverlening via outbound telefonisch contact o.b.v. bellijsten en/of indicatoren (bv life-events).
LOPENDE INITIATIEVEN	REALISEERBAARHEID VERANTWOORDELIJKE DIVISIE
<ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed VKCC: vervanging en aanbestedingstraject CCD (gepland van 2023 t/m 2025) Team Service calls: (toenemende) inzet van bulk outbound telefonie vanuit KCC t.b.v. proactieve dienstverlening 	<p>3 jaar (inclusief aanbesteden en implementeren CCD)</p> <p>K&S (Klantcontact, in scope VKCC)</p>

Interactiepalet: Video bellen



Videobellen kan behulpzaam zijn bij het werken met de menselijke maat en daarmee een mogelijk nieuwe toevoeging op de omnichannel strategie t.b.v. meer waardevolle dienstverlening. Inzetmogelijkheden voor ingeplande (op afspraak) contactmomenten, mogelijk ook ad hoc.

 Huidige oplossingen	 Oplossing 2	3		
OMSCHRIJVING	Intern gebruikt UWV MS Teams voor videobellen met collega's. Voor videobellen met klanten heeft elke divisie eigen oplossingen bedacht. K&S heeft momenteel geen functionaliteit voor videobellen met klanten.	OMSCHRIJVING	Nieuw (Deloitte advies: korte termijn) Beschikbaar maken van beeldbellen conform uitkomsten vooronderzoek beeldbellen (lopend initiatief) als toevoeging van nieuw separaat kanaal op bestaand interactiepalet	Nieuw (Deloitte advies: doelarchitectuur) Videobellen als standaard geïntegreerd onderdeel van gemeenschappelijke nieuwe CRM of CCD voorziening
FUNCTIONALITEIT	Intern: MS Teams videobellen Extern: <ul style="list-style-type: none"> K&S: geen Andere divisies: beeldbellen op basis van eigen oplossing. 	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Voor het inplannen van afspraken moeten klanten de mogelijkheid hebben aan te geven dat zij een videogesprek willen doen. Gesprekken die mogelijk medische gegevens bevatten moeten aan aanvullende veiligheidseisen voldoen. Videobellen is mogelijk zonder een app te downloaden of speciale account aan te maken. 	Idem als korte termijn oplossing, met in aanvulling: <ul style="list-style-type: none"> Videobellen is geïntegreerd in CCD/CRM suite waardoor: <ul style="list-style-type: none"> Klantadviseur vanuit één console als zijn klantinteracties kan uitvoeren, met direct toegang tot klantbeeld Eenvoudig over kanalen heen gerapporteerd en gestuurd kan worden Optioneel kunnen klanten direct ad hoc met het UWV video bellen op dezelfde manieren als dat zij kunnen chatten en bellen. Vereenvoudig applicatielandschap tbv beheer en onderhoud
VOLDOET?	Voldoen niet: <ul style="list-style-type: none"> MS Teams is officieel toegestaan voor intern gebruik. MS teams toont ook het e-mail adres van de Klantadviseur (waar hun naam zichtbaar in is) wat niet altijd wenselijk is. Gebrek aan uniformiteit aan oplossingen tussen divisies. Wordt mogelijk niet voldaan aan bepaalde vereiste security richtlijnen. 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> Vooronderzoek Beeldbellen Evt. E-afspraak (om als klant zelf online een beeldbelafpraak in te kunnen plannen) 	<ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed Aanbesteding vervanging K3CR (2022)
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed Vooronderzoek Beeldbellen (geplande afspraken) 	REALISEERBAARHEID	1 jaar	4 jaar (op basis van aanbesteden en implementeren CCD, plus 1 jaar toevoegen videobellen)
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> K&S (project Beeldbellen) 	K&S (Klantencontact, in scope VKCC)

Interactiepalet: Web (self-service)

Klanten hebben steeds meer behoefte aan het zelf oplossen van hun zaken. Website en portaal waar zowel werkgevers als werknemers via self-service op elk willekeurig moment (24/7) zelf hun behoefte kunnen vervullen, waarbij informatie en formulieren makkelijk te vinden zijn, en duidelijk te volgen zijn.

buiten scope*

 Huidige oplossingen		 Oplossing	
OMSCHRIJVING	Uvw.nl, Mijn UWV, Werkgeversportaal, werk.nl en Mijn Gegevensdiensten zijn de 24/7 self-service portalen van UWV. Via deze portalen kunnen klanten informatie zoeken en diensten afnemen van UWV.	OMSCHRIJVING	Huidig: Doorontwikkeling bestaande portalen (onder verantwoordelijkheid van Digitale Dienstverlening en IV Online). Daarbij wordt vanuit IV-kader modulariteit en vervangbaarheid bewust gekozen om self-service portalen niet vanuit éénzelfde voorziening als CCD/CRM onder te brengen.
FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> • Uvw.nl: informatie zoeken over de diverse uitkeringen en dienstverlening van UWV • Werk.nl: voor werkzoekende en zoeken personeel werkgevers • Mijn UWV: gepersonaliseerd voor werknemers. Onder andere aanvragen uitkeringen en diensten, vragen stellen en ontvangen/inzien documenten • Werkgeversportaal: Gepersonaliseerd serviceportaal voor dienstverlening werkgevers. Onder andere ziekmeldingen en ontslagaanvragen, ontvangen/inzien documenten • Mijn Gegevensdiensten: gegevenslevering aan met UWV samenwerkende partijen • Digitale formulieren met maatwerk zorgen voor het uitvragen van gegevens • Gebruik van e-herkenning voor identificatie/authenticatie van werkgevers • Gebruik van DigiD of eIDAS voor identificatie/authenticatie van burgers 	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale formulieren met bijhorende flexibiliteit voor UWV m.b.t het doorvoeren van wijzigingen of realiseren van nieuwe formulieren (Spitsing in TEF, KIA-KOA, KIA-KOA-BRE) • Eenzelfde inlogmiddel voor alle portalen voor werkgevers/bedrijven zakelijke markt • Veilige digitale dienstverlening met UWV. • Onderliggende technologie voor alle portalen hetzelfde (KIA/KOA) en personalisatie a.h.v. klantprofiel • Klanten met een visuele, auditieve of cognitieve beperking kunnen zonder belemmeringen informatie en diensten afnemen op alle UWV websites en mobiele applicaties. <p>Vanaf 2022 worden alle divisies op de MEBV compliant IV voorziening aangesloten. Dit met als doel een MEBV compliant UWV. In het kader van de WDO moet UWV hieraan tijdig voldoen en zeker weten dat de gegevens van onze klanten (burgers en werkgevers) toegankelijk en veilig zijn. Beoogde ingangsdatum voor inwerkingtreding van de wet is voorzien voor juni 2022 met daarna 2 jaar overgangsrecht.</p>
VOLDOET?	Voldoet, met volgende aandachtspunten: <ul style="list-style-type: none"> • Portalen zijn gerealiseerd met maatwerk werkt vertragend bij doorvoeren wijzigingen • Voor formulieren wordt gebruikt gemaakt van TripleForms met eveneens veel maatwerk • E-herkenning is nog niet overal geïmplementeerd • DigiD voor burgers overal geïmplementeerd • Technologie van portalen komt nog niet overeen 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> • -
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> • Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer • Stabilisatie en Optimalisatie TEF • WDO Digitale Toegankelijkheid • Transitie uvw.nl portalen (TUNL) • Projecten voor E-herkenning voor alle werkgeversportalen, zakelijk portaal en derden • Project Besluit Beveiligde Verbindingen • Project Regeling Betrouwbaarheidsniveaus • Project opdelen portalen UWV.nl in apart machtigbare onderdelen • Project implementatie (DigiD) substantieel voor werknemersportaal UWV.nl / werk.nl / digitale intake ZW ARBO / tolkenportaal 	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> • K&S (Digitale Dienstverlening en IV Online)


* Buiten scope van opdracht omdat doorontwikkeling website en portalen reeds buiten KCC is belegd en qua technologie bewust wordt gekozen om niet in zelf de voorzieningen van VKCC onder te brengen.



Interactiepalet: Mobile app

Een goede mobiele app waarbij self-service geoptimaliseerd is voor gebruik op mobiele telefoon. Klanten hebben steeds meer behoefte aan het zelf oplossen van hun zaken. Veel cliënten doen dit bij voorkeur vanaf hun mobiele telefoon, op een moment en plek (bv onderweg) dat hun schikt.



buiten scope*

	Huidige oplossingen		Oplossing
OMSCHRIJVING	Om Apps te kunnen ondersteunen heeft UWV een Basis Platform App diensten ontwikkeld. Deze is gebaseerd op Xamarin. Een open-source mobiele app ontwikkelplatform voor .NET. Dit platform werkt onafhankelijk van de portalen en wordt gebruikt bij het ontwikkelen van native apps.	OMSCHRIJVING	Huidig Doorontwikkeling van UWV app op basis van Basis Platform App diensten (o.a. toevoeging chat, afspraken, videobellen) Daarbij wordt vanuit IV-kader modulariteit en vervangbaarheid bewust gekozen om self-service App niet vanuit éénzelfde voorziening als CCD/CRM onder te brengen.
FUNCTIONALITEIT	Basis Platform App diensten vormt de basis voor de ondersteuning van alle soorten Apps. De eerste implementatie van een App is de UWV App met mogelijkheid om inkomstenopgaven in te dienen. Het Basisplatform App diensten werkt (bewust) onafhankelijk van de portalen waarmee het een terugval scenario biedt bij mogelijke onbeschikbaarheid van de portalen.	FUNCTIONALITEIT	Het gaat hier om een doorontwikkeling van de app: <ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding met additionele klantverzoeken (bv. Indienen aanvragen, wijzigen gegevens, klachtbezwaarberoep) • Chat functionaliteit toevoegen (belangrijke wens) • Integratie E-afspraak m.b.t inzien/wijzigen afspraken • Integratie Beeldbellen, aangezien niet alle afspraken uit E-afspraak fysiek zullen zijn
VOLDOET?	Voldoet: <ul style="list-style-type: none"> • Levert veel gemak op • Biedt terugvalscenario bij onbeschikbaarheid van portalen Desalniettemin is de functionaliteit nog beperkt (tot indiene inkomstenopgaven) en dient derhalve te worden doorontwikkeld.	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> • Oplossingen die gekozen gaan worden m.b.t. Chat en Beeldbellen
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> • Toevoegen Chat (doorontwikkeling Chat) • Vooronderzoek Beeldbellen 	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> • K&S (Digitale Dienstverlening en IV Online)

* Buiten scope van opdracht omdat doorontwikkeling app reeds buiten KCC is belegd en qua technologie bewust wordt gekozen om niet in zelf de voorzieningen van VKCC onder te brengen.



Interactiepalet: Liveagent web chat

Chat biedt een laagdrempelig interactiekanaal voor klanten om direct vanaf de webpagina waar hun vraag ontstaat deze te stellen aan een klantadviseur.

 Huidige oplossingen			Oplossing 4	5
OMSCHRIJVING	Klant kan via chatfunctionaliteit op uwv.nl vragen stellen aan KCC. Voor chat wordt ondersteund door Odigo iAdvize.	OMSCHRIJVING	Huidig (Deloitte advies: korte termijn) Doorontwikkelen huidige chat oplossing of nieuwe chat oplossing aanschaffen of eventueel zo laten. Keuze wordt gemaakt in project Doorontwikkelen Chat.	Nieuw: (Deloitte advies: doelarchitectuur) Chat als standaard geïntegreerd onderdeel van gemeenschappelijke nieuwe CRM of CCD voorziening
FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Chat wordt automatisch via pop-up aangeboden als klant lang op een uwv.nl pagina blijft hangen (hoeft daarvoor niet ingelogd te zijn) Werknemer kan ook zelf chat vanaf contactpagina opstarten en dient daartoe via DigiD in te loggen Voor werkgevers bestaat een open chat kanaal 	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Opslaan chathistorie Wachtrij en indicatie van wachttijden Mogelijkheid doorverbinden agent 	Idem als korte termijn oplossing, met in aanvulling: <ul style="list-style-type: none"> Chat is geïntegreerd in CCD/CRM suite waardoor: <ul style="list-style-type: none"> Klantadviseur vanuit één console als zijn klantinteracties kan uitvoeren, met direct toegang tot klantbeeld Eenvoudig over kanalen heen gerapporteerd en gestuurd kan worden Vereenvoudigd applicatielandschap tbv beheer en onderhoud Switchen tussen kanalen Meerdere chats tegelijk mogelijk
VOLDOET?	Voldoet nog niet voldoende: <ul style="list-style-type: none"> Klantadviseur kan niet switchen van chat naar ander kanaal Chathistorie wordt niet opgeslagen en kan niet worden teruggelezen. Geen wachtrij of indicatie van wachttijden. Klant krijgt alleen melding dat er geen Klantadviseur beschikbaar is en later opnieuw kan proberen Geen mogelijkheid om door te verbinden Geen meerdere chats tegelijk mogelijk (indien uberhaupt wenselijk) Nog geen chat werkgevers achter eHerkenning CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> Odigo en iAdvice (leverancier huidige chat oplossing) 	<ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed Aanbesteding vervanging K3CR (2022)
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed Project Doorontwikkeling chat loopt om bovenstaande problemen op te lossen (o.b.v. iAdvice of korte termijn vervanger) VKCC: vervanging en aanbestedingstraject CCD (gepland van 2023 t/m 2025) 	REALISEERBAARHEID	2 jaar (inventarisatie is eerste helft 2022, verder vervolg is afhankelijk van de gekozen oplossingen)	3 jaar (inclusief aanbesteden en implementeren CCD)
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> K&S (doorontwikkeling chat) 	<ul style="list-style-type: none"> K&S (Klantencontact, in scope VKCC)

Interactiepalet: Chatbot

Chatbots en/of Virtuele Assistenten bieden onbeperkte beschikbaarheid (24/7) en capaciteit voor beantwoording van standaard vragen (inclusief vragen die kunnen helpen naar de juiste klantadviseur te routeren). De daarmee beschikbaar komende menselijke capaciteit kan worden ingezet bij complexe vragen of noodzakelijk persoonlijke ondersteuning.

 Huidige oplossingen			Oplossing 6	7
OMSCHRIJVING	Er is momenteel geen chatbot in gebruik	OMSCHRIJVING	Nieuw Pilot Chatbot (ervaring ook opdoen)	Nieuw Chat én chatbot als standaard geïntegreerd onderdeel van gemeenschappelijke nieuwe CRM of CCD voorziening.
FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Geen 	FUNCTIONALITEIT	Ervaring opdoen met gewenste functionaliteiten	<ul style="list-style-type: none"> Gebruikmaken van opgedane ervaring voor gewenste functionaliteiten Geïntegreerd in nieuwe CCD/CRM oplossing
VOLDOET?	<ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> KOA Voortgang (bevragen van status zaken) KOA Klantverzoek (indienen van klantverzoeken) 	<ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed Aanbesteding vervanging K3CR
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> Meerdere initiatieven vanuit innovatiemanagement (DD). Pilot Chatbot start binnenkort 	REALISEERBAARHEID	1 jaar (mits pilot succesvol)	4 jaar (op basis van aanbesteden en implementeren CCD, plus 1 jaar toevoegen chatbot)
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	K&S (innovatiemanagement digitale dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> K&S (Klantcontact, in scope VKCC)

Interactiepalet: VDC/WMB

VDC/WMB geven klanten te mogelijkheid om 24/7 vanaf de portalen op een veilige manier digitaal berichten met het UWV te uit te wisselen, waaronder uitgebreide vragen aan het UWV.



Huidige oplossingen




Oplossing 9

<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Werknemers en Werkgevers kunnen vanaf het klantportaal op uwv.nl veilig digitale berichten uitwisselen via VDC (Veilig Digitaal Communiceren). Voor Werknemers is eveneens Werkmapberichten (WMB) beschikbaar vanaf werk.nl klantportaal. Beiden oplossing zijn gebaseerd op maatwerk (.NET).</p>	<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Nieuw: Digitaal berichtenverkeer als standaard geïntegreerd onderdeel van gemeenschappelijke nieuwe CRM of CCD voorziening, waarbij aansluiting wordt gezicht bij KIA/KOA principes. Daarbij huidige VDC/WMB samenvoegen tot één oplossing</p>
<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijkheid voor klant om via self-service 24/7 vragen te kunnen stellen op portaal van uwv.nl en werk.nl. Met WMB ook direct met hun Adviseur Werk. Vragen zijn ongestructureerd waarbij wel een voorgedefineerd onderwerp (op basis van klantsituatie) gekozen moet worden. Deze worden gerouteerd naar de juiste klantadviseur op basis van wetcode en binnen kantoor tijden beantwoord. KMS helpt de klantadviseur tijdens het beantwoorden van de vragen op basis van standaard antwoorden. 	<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1 berichtenfunctionaliteit voor werknemers (en werkgevers) Mogelijkheid om vragen te stellen op het moment dat de chat niet beschikbaar is Historie van vraag/antwoorden dienen aan beide kanten overzichtelijk weergegeven te worden Sturen op verkrijgen (wellicht automatisch) van meer gestructureerd verzoek
<p>VOLDOET?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Functioneel voldoet de huidige oplossing maar de gebruiksvriendelijkheid kan beter aan beide kanten Technisch is de oplossing niet logisch opgezet Beveiligingsniveau DigiD en eHerkenning momenteel niet hoog genoeg voor medische informatie VDC berichten zijn door iedere medewerker met EA (Elektronisch Archief) in te zien. Medische Informatie moet worden afgeschermd Ondersteuning van klantadviseur in beantwoording vraag is beperkt. Standaard antwoorden moeten worden opschoont omdat deze overbodige tekst bevatten en geen tekstopmaak hebben. Voor klanten lastig uit te leggen dat er 2 verschillende manieren zijn voor berichten 	<p>AFHANKELIJKHEDEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> KOA Klantcontact
<p>LOPENDE INITIATIEVEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Losse veranderopdrachten om functionaliteiten te verbeteren en gebruiksvriendelijker te maken. 	<p>REALISEERBAARHEID</p>	<p>2 jaar (op basis van aanbesteden en implementeren CRM)</p>
		<p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> K&S (Klantencontact in scope VKCC) Werkbedrijf voor Werkmapberichten

Interactiepalet: A2A

Werkgevers interacteren bij voorkeur middels de eigen systemen met het UWV. Door systemen direct te laten interacteren met elkaar, worden gegevens gestructureerd aangeleverd, fouten voorkomen en wordt een snelle dienstverlening voor werkgevers bewerkstelligd.

buiten scope*



	Huidige oplossingen		Oplossing
OMSCHRIJVING	<p>Via Digipoort kunnen werkgevers via hun eigen systemen informatie uitwisselen met de systemen van UWV. Digipoort zit hier als koppelvlak tussen en is een dienst van Logius. Daarnaast moeten werkgevers hun systemen geschikt maken voor Digipoort. Voor nu worden gegevens van Uitkeren via Digipoort doorgegeven (ziekmeldingen en bijbehorende documenten) Digipoort acteert hier als broker. Vanuit UWV kunnen gegevens geleverd worden voor een werkgever. Op dezelfde wijze kan een werkgever gegevens leveren aan Digipoort die UWV weer kan oppakken.</p> <p>Digipoort is het aangewezen overheidssysteem voor A2A koppelingen voor het uitwisselen van gegevens. Vergelijkbaar met DigiD en eHerkenning die deze rol voor authenticatie vervullen.</p>	OMSCHRIJVING	Huidig Doorontwikkeling A2A o.b.v Digipoort en servicegerichte architectuur. Nader te bepalen welke functionaliteiten/gegevensuitwisselingen wenselijk zijn. Startend met visie doorontwikkeling.
FUNCTIONALITEIT	<p>Via Digipoort kunnen werkgevers via hun eigen HRM-systeem ziek en betermeldingen doorgeven aan UWV Uitkeren. Daarnaast kunnen zij UWV brieven (onder andere ZW, WAZO, ERD ZW) direct in hun eigen systeem ontvangen. Momenteel betreft het alleen diensten van Uitkeren.</p>	FUNCTIONALITEIT	Visie doorontwikkeling functionaliteiten Digipoort nodig om deze te bepalen.
VOLDOET?	<ul style="list-style-type: none"> • Digipoort is een functionaliteit van Logius en zij zijn ook verantwoordelijk voor eventuele doorontwikkeling. • UWV is zelf verantwoordelijk voor het aanbieden van diensten via Digipoort. Verdere uitbreiding van diensten staat al enige tijd stil • Bestaande diensten voldoen voor uitkeren, geen dienstverlening voor K&S via A2A. 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> • K&S is verantwoordelijk voor het aanbieden van de functionaliteit aan werkgevers. Verantwoordelijkheid ligt bij overige divisies om diensten aan te bieden.
LOPENDE INITIATIEVEN	Niet bekend op dit moment	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen (Visie moet binnen 1 jaar gerealiseerd kunnen zijn)
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> • K&S voor Digipoort • Overige divisies voor aanbieden diensten

* Buiten scope van opdracht omdat Applicatie2Applicatie zich momenteel met name richt op uitwisseling van gegevens t.b.v. uitvoering van regelingen en niet op uitwisseling van KCC informatieverzoeken. Bovendien staat ontwikkeling nu stil en mist nog visie op doorontwikkeling.

Interactiepalet: UWV Medewerker chat

buiten scope*




Ruggespraak, kort overleg en connectie houden met collega's is belangrijk voor medewerkers van het K&S. Vooral ook tijdens of na meer complexe en lastige klantgesprekken. De behoefte voor UWV medewerker chat wordt bovendien versterkt door thuiswerken.

	Huidige oplossingen		Oplossing
OMSCHRIJVING	Momenteel zijn er 3 interne systemen die medewerkers gebruiken om elkaar gedurende de dag te spreken: MS Teams, Skype en Whatsapp.	OMSCHRIJVING	Huidig Inzet en doorontwikkeling van huidige MS teams applicatie. Duidelijke richtlijnen en ondersteuning vanuit teamleiders kan het gebruik hiervan stimuleren. Het versnipperde contact via verschillende applicaties moet worden afgeraden om de medewerker chat te centraliseren rondom 1 applicatie. Zo mogelijk geïntegreerd in de klantadviseur's primaire medewerker applicatie.
FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> MS Teams: Teams voor verschillende groepen of onderwerpen, medewerkers kunnen zowel met groepen of individueel met elkaar contact opnemen en ruggespraak zowel chattend of bellend houden. Goede integratiemogelijkheden met Office. Skype: Chat en bel functies, groepsgesprekken, geen koppelingen. Whatsapp: Chat en belfuncties 	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Chat of (beeld)bellen met individuele collega's Chat of (beeld)bellen met groepen Een uitbreiding op de functionaliteiten van MS teams, zoals integratie met Office 365 en het maken van kanalen. Chat binnen voorgedefinieerde teams of kanalen voor chats over specifieke onderwerpen, gespecialiseerde teams voor medewerkers met verschillende skills en meer samenwerk mogelijkheden.
VOLDOET?	<ul style="list-style-type: none"> Geen geïntegreerde middelen om goed samen te werken Geen standaard applicatie/methode voor ruggespraak MS Teams is momenteel niet beschikbaar binnen Citrix omgeving waardoor voor klantadviseur niet direct toegankelijk vanuit zelfde omgeving als medewerkerapplicatie K3CR. MS Teams functionaliteit is momenteel beperkt tot één op één communicatie en vergaderingen. Géén kanalen beschikbaar om met groepen (bv voordefiniëerde teams o.b.v. skill) ruggespraak te houden Skype voor Business binnenkort niet meer ondersteund door Microsoft. Whatsapp wordt niet door UWV ondersteund en kent mogelijk beveiligingsrisico's. 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> Thuiswerken KWNT: voorziet in vernieuwing kantoor automatisering, werkplek, netwerk en telefoon, waaronder actueel uitfasering Citrix
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> KWNT (met uitfasering Citrix en uitrol Microsoft 365 waardoor MS teams toch in zelfde omgeving als medewerker applicatie beschikbaar zou komen) 	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> < 1 jaar
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> Concern ICT (buiten scope VKCC)

* Buiten scope van opdracht omdat inzet en doorontwikkeling MS Teams reeds elders is belegd.

Interactiepalet: Omnichannel kanaalwisselen

Naadloze overgang tussen kanalen van self-service (web/app) naar assisted chat naar full service telefonie. Klanten moeten altijd vanuit hun voorkeurskanaal kunnen communiceren en naar wens eenvoudig van kanaal kunnen wisselen, waarbij context en informatie uit eerder voorgaand kanaal mee gaat.

 Huidige oplossingen	  Oplossing A	Oplossing B
OMSCHRIJVING	OMSCHRIJVING	Nieuw: Nieuwe CCD voorziening o.b.v. modern en standaard in de markt verkrijgbare Contact Center oplossing
FUNCTIONALITEIT	FUNCTIONALITEIT	Nieuw: Nieuwe geïntegreerd platform o.b.v. modern en standaard in de markt verkrijgbare combinatie van Contact Center en CRM oplossing.
VOLDOET?	AFHANKELIJKHEDEN	
LOPENDE INITIATIEVEN	REALISEERBAARHEID VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	

Multi-channel: losse aan elkaar gekoppelde kanalen voor self-service en de door KCC ondersteunde kanalen telefonie, chat en VDC/WMB berichten.

Losse aan elkaar gekoppelde kanalen voor self-service en de door KCC ondersteunde kanalen telefonie, chat en VDC/WMB berichten. Buiten KCC ondersteunde analoge kanalen (bv post) zijn separaat en niet gekoppeld.

Kanaalwisselen:

- Vanuit web/portaal kan reeds een chat (voor of achter DigiD) worden gestart waarbij de klantadviseur ook een link krijgt meegestuurd waarmee inzicht krijgt op welke webpagina de klant zicht bevindt en eventueel vastloopt.
- Overige kanalen staan niet met elkaar in verbinding.

Voldoet niet:

- Klant kan niet naadloos overstappen van web en/of chat naar telefonie
- Door losse kanalen en dito oplossingen lastig te rapporteren en sturen over kanalen heen.
- Verschillende kanalen die niet met elkaar in verbinding staan. Gegevensoverdracht met context van vorige contact is hierdoor ook niet geborgd.
- Hoge inspanning benodigd om koppelingen tussen losse kanalen te realiseren en onderhouden
- Beeldbellen is nog niet mogelijk
- CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed

- VKCC: vervanging en aanbestedingstraject CCD (gepland van 2023 t/m 2025)
- CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed
- Doorontwikkeling Chat
- Vooronderzoek Beeldbellen

Klantbeeld: t.b.v. inzage in context en informatie uit voorgaande contacten

Inzet van nieuwe CCD voorziening voor het Klant Contact Centrum voor afhandeling van interacties via telefonie en digitale kanalen:

- Standaard geïntegreerde enkele oplossing voor telefonie en digitale kanalen chat/chatbot, elektronische berichten (integratie VDC/WMB), videobellen, waarin naadloos van kanaal kan worden gewisseld.
- Website/portaal, UWV App en A2A blijven bewust (IV kaders t.b.v. modulariteit en vervangbaarheid) separate kanalen die naar wens met maatwerk gekoppeld kunnen worden.

In deze oplossing wordt context en informatie uit eerder voorgaand kanaal vanuit Integraal Klantbeeld voorzien.

Keuze tussen optie a en b wordt bepaald door:

- Mate van wenselijkheid CRM voorziening vanuit andere behoeftes
- Mate waarin CRM en CCD leveranciers in daadwerkelijk kanaalbehoeften in kunnen vullen (kan per combinatie CCD/CRM leverancier verschillen).
- Te bepalen tijdens marktconsultatie/aanbesteding

CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed

Integraal Klantbeeld: tbv context en informatie uit eerder voorgaand kanaal

4 jaar (inclusief aanbesteden en implementeren CCD, plus 1 jaar integratie met kanalen buiten CCD zoals Web, Mobiele app, A2A)

K&S (Klantencontact, in scope VKCC)

Inzet van geïntegreerd platform voor het Klant Contact Centrum voor afhandeling van interacties, bestaande uit:

- Nieuwe KCC voorziening o.b.v. modern en standaard in de markt verkrijgbare CRM oplossing t.b.v. digitale kanalen
- Toevoeging van nauw met CRM geïntegreerde CCD voorziening o.b.v. modern en standaard in de markt verkrijgbare Contact Center oplossing tbv spraak-geïntendeerd kanaal (telefonie) en evt. digitale kanalen.

In deze oplossing wordt context en informatie uit eerder voorgaand kanaal vanuit Integraal Klantbeeld voorzien.

Kezue tussen optie a en b wordt bepaald door:

- Mate van wenselijkheid CRM voorziening vanuit andere behoeftes
- Mate waarin CRM en CCD leveranciers in daadwerkelijk kanaalbehoeften in kunnen vullen (kan per combinatie CCD/CRM leverancier verschillen).
- Te bepalen tijdens marktconsultatie/aanbesteding.

CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed

Huidige contract met leverancier K3CR eindigt 1/1/2024

Integraal Klantbeeld: tbv context en informat uit eerder voorgaand kanaal

4 jaar (inclusief aanbesteden en implementeren CCD, plus 1 jaar integratie met kanalen buiten CCD zoals Web, Mobiele app, A2A)

K&S (Klantencontact, in scope VKCC)

Telefonieplatform

Ondersteuning van (inbound en outbound) telefonie kanalen met telefonie/spraak-specifieke functies (CTI, doorverbinden, meeluisteren etc.) t.b.v. proactieve dienstverlening en full service dienstverlening voor complexe vragen en/of minder zelfredzamen. Behoeft voor schaalbaarheid tbv toekomstige volume verschuivingen (minder gesprekken, langere gespreksduur). Optie voor teamlead om mee te luisteren is cruciaal t.b.v. balanceren kwaliteit en efficiency.



Huidige oplossingen



Oplossing 11

OMSCHRIJVING	<p>Het huidige CCD cloudplatform (Odigo) wordt afgenomen als SaaS dienst en is gehost in een private cloud (single-tenant). Hierbij is Capgemini de partner die zorgt voor de doorontwikkeling. Het totale CCD cloudplatform bevat naast Odigo nog enkele andere applicaties.</p>	OMSCHRIJVING	<p>Nieuw Nieuwe gemeenschappelijke CCD voorziening o.b.v. modern en standaard in de markt verkrijgbare Contact Center oplossing ter ondersteuning van spraak-specifieke Contact Center functies.</p>
FUNCTIONALITEIT	<p>Oorspronkelijk ingericht voor massaal inbound telefonisch klantcontact. Inmiddels is het CCD cloudplatform ook ingericht voor chat en om kleinschalig in bulk klanten telefonisch te benaderen.</p> <p>Odigo ondersteunt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vocal: telefonie & skill-based routing, CTI-integratie, doorverbinden, meeluisteren <p>Naast Odigo geven de volgende applicaties de rest van het cloudplatform vorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Easy Record: opname van gesprekken IVR Designer: interactive voice response callflows iAdvize: chat en private chat Verint: planning, kwaliteitsbeheer, coaching, forecasting & workforcemanagement Sphinx: klantonderzoeken 	FUNCTIONALITEIT	<p>Inzet van nieuwe CCD voorziening voor het Klant Contact Centrum ten behoeve van telefonie kanaal met ondersteuning van telefonie/spraak-specifieke functies, waaronder onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> Skill-based routing van telefonie (al dan niet in combinatie met CRM) CTI-integratie (koppeling CRM/K3CR) Doorverbinden Wachtrijen Meeluisteren Opname van gesprekken Real-time (kwaliteits)monitoring
VOLDOET?	<p>Voldoet niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed CCD draait op verouderde versie van Odigo die ook niet meer te upgraden is naar actuele versie van leverancier Huidige CCD systemen zijn kwetsbaar met storingen en foutgevoeligheid in nieuwe releases Mate van integratie is laag. Er is sprake van een cloud platform met losse web applicaties en daarmee niet gebruiksvriendelijk Verschillende maatwerk integraties vanuit cloud naar on premise om data te ontsluiten en gegevens uit te wisselen met K3CR wat integratielandschap en bijbehorende beheer/onderhoud complex maakt. 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed Vervanging K3CR t.b.v (standaard) CTI-integratie met CRM KWNT: Nieuwe voorziening dient aan te sluiten op bestaande Kantoor Automatisering (en werkplek, network en telefonie). Daartoe loopt een project KWNT waarin o.a. wordt overgestapt van een Citrix omgeving naar Office 365 omgeving met aangepaste computer hardware.
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> VKCC: vervanging en aanbestedingstraject CCD (Gepland tussen 2023 en 2025) CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed 	REALISEERBAARHEID	<p>3 jaar (inclusief aanbesteden en implementeren CCD)</p>
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<p>K&S (Klantencontact, in scope VKCC)</p>

Intelligente contactrouting

Het slim en gebruiksvriendelijk in één keer juist routeren van telefoontjes naar de juiste klantadviseur zodat klant zoveel mogelijk bij eerste contactmoment kan worden geholpen.



Huidige oplossingen



Oplossing 12

<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>K&S routeert op basis van het BSN en eventuele bekendheid in de systemen. Wanneer een BSN niet wordt opgegeven wordt op basis van IVR uitgevraagd voor welke wet iemand belt. Hierbij zijn de systemen Odigo IVR, K3CR Rules Engine en GVI betrokken.</p>	<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Nieuw Vervanging huidige routerings functionaliteit op basis van geïntegreerd platform o.b.v. modern en standaard in de markt verkrijgbare combinatie van Contact Center en CRM oplossing, inclusief voicebot om mede op basis van ingesproken klantvraag vaker en sneller in één keer bij de juiste klantadviseur gerouteerd te krijgen.</p>
<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Odigo IVR: computergestuurd spraak menu dat BSN bij klant uitvraagt ter bepaling van benodigde skill van klantadviseur. Indien BSN onbekend of niet tijdig ingetoetst wordt verder uitgevraagd voor welke wet klant belt volgens een wet-gebaseerd menu. • GVI: Gemeenschappelijke verwijzindex. Extern systeem waaruit bekendheid van klanten in onderliggende wetsystemen op basis van BSN herleidbaar is. • K3CR Rules Engine: bepaalt voor klantvragen op basis van relevante wet (uit GVI of IVR) aan welke belgroep wordt doorverbonden. 	<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Huidige functionaliteiten worden behouden (belangrijk) • Nieuwe CCD voorziening ter vervanging van huidige IVR functionaliteit • Nieuwe KCC voorziening o.b.v. standaard in de markt verkrijgbare 'CRM' oplossing ter vervanging van huidige K3CR rules engine ter bepaling van juiste belgroep • Toevoeging van AI voicebot voor slim uitvragen klantvraag i.c.m. bekendheid in wetsystemen • Percentage juiste routing stijgt • Gebruik van data uit dataservice Recht op Uit
<p>VOLDOET?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In huidige oplossingen wordt circa 85% van telefoontjes in één keer goed gerouteerd, in 15% van gevallen dient te worden doorverbonden naar andere 1^e lijns medewerker. • IVR met uitvraag wetten wordt als niet gebruiksvriendelijk beschouwd. Wordt ook alleen ingezet als geen BSN niet (tijdig) is ingetoetst. Behoeft om hier slimmer gebruik te maken van bv ingesproken vraag waaruit benodigde skill • CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed • K3CR contract, inclusief K3CR Rule Engine, loopt per 1/1/2024 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed. 	<p>AFHANKELIJKHEDEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed • Vervanging K3CR tbv bepalen belgroep • Nieuwe GVI vervangende service
<p>LOPENDE INITIATIEVEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed • VKCC: vervanging en aanbestedingstraject CCD (gepland d.d. 2023-2025) • VKCC: Aanbesteding vervanging K3CR (2022/2023) • Project Herontwerp bedrijfsproces detentiesignalen • Lopend initiatief om GVI te vervangen door bestaande service 	<p>REALISEERBAARHEID</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 jaar o.b.v. aanbesteding nieuwe CCD, implementatie huidige functionaliteiten • 4 jaar o.b.v. doorontwikkeling met inzet van AI voicebot met spraakherkenning voor herkennen klantvraag.
		<p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<p>K&S (Klantencontact, in scope VKCC)</p>

Spraakherkenning

Spraakherkenning biedt mogelijkheden om op basis van ingesproken vragen slimmer/beter te routeren. Ook kan spraakherkenning worden ingezet tbv automatisch vastleggen gespreksverslagen, en als bron in de analyse en monitoring van klantcontact tbv verbetering dienstverlening.



Huidige oplossingen



Oplossing 13

OMSCHRIJVING	Er wordt op dit moment geen gebruik gemaakt van spraakherkenning. Niet in routing, evenmin voor automatisch vastleggen van gespreksverslagen en/of monitoring van klantcontact.	OMSCHRIJVING	Nieuw: Spraakherkenning als standaard geïntegreerd onderdeel van gemeenschappelijke nieuwe CCD voorziening.
FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Geen 	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Herkennen van de vraag van een klant en op basis daarvan routeren (zonder IVR) Overbodig maken van handmatig intoetsen van BSN of ander uitvragen ten behoeve van klantherkenning of routing Automatisch vastleggen van gespreksverslagen bij het registreren van klantcontact
VOLDOET?	Voldoet niet: <ul style="list-style-type: none"> Wens om dit in te zetten in routing t.b.v. van betere klantervaring (dan IVR). In klantbeeld mist vaak inzicht in inhoud van eerdere gesprekken omdat niet altijd wordt geregistreerd. Zeker bij 2e lijn missen gespreksverslagen vast. Kans om spraakherkenning in te zetten voor automatisch vastleggen gespreksverslagen (speech to text). 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> IVR Dient onderdeel te zijn van nieuwe CCD voorziening CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> Geen 	REALISEERBAARHEID	4-5 (inclusief aanbesteden en implementeren CCD, plus 1-2 jaar voor gebruik in routing, vastleggen gespreksverslagen en analyse en monitoring van gesprekken)
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	K&S (Klantcontact, in scope VKCC)

Thuiswerken

De nieuwe ontwikkeling van rondom werken op afstand zorgen voor uitdagingen rondom het faciliteren van een goede werkomgeving, het binden met collega's en het monitoren van het werk. Ook biedt thuiswerken veel kansen op de krappe arbeidsmarkt met meer mogelijkheden voor flexibel en hybride werken.

buiten scope*

	Huidige oplossingen		Oplossing
OMSCHRIJVING	K&S medewerkers werken vanuit huis in een citrix omgeving en zijn voorzien van een mobiele telefoon voor ontvangen van calls.	OMSCHRIJVING	Nieuw Medewerkers kunnen zelf kiezen waar en wanneer zij hun werk doen (KCC, ander kantoor of thuis), en hebben een ondersteunde werkplek die locatieafhankelijk is.
FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Citrix: medewerkers loggen in op een virtuele desktop op de centrale citrix server. Vanuit citrix is het mogelijk om te werken alsof zij op kantoor zitten. Mobiele telefoon: telfoonpjes naar het KCC worden doorverbonden met de mobiele telefoon van klantadviseur met goede geluidskwaliteit. 	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Alle benodigde programma's, waaronder nieuwe CCD en KCC voorzieningen dienen aan te sluiten op KWNT (werkplek locatie-ontafhankelijk en randvoorwaardelijk) Voor aansturing van teams op afstand is het nog belangrijker dat teams inzicht hebben in performance van klantadviseurs (zie analytics) en op afstand mee kunnen luisteren en coachen (zie telefonie platform) Voor ruggespraak en sociaal contact is het belangrijk dat klantadviseurs elkaar eenvoudig kunnen contacteren (zie medewerker chat) Optioneel voorziet nieuwe KCC voorziening in mogelijkheden voor opleiden op afstand (zie kennismanagement)
VOLDOET?	Voldoet deels: <ul style="list-style-type: none"> Alle functionaliteiten die de medewerkers gewend zijn op kantoor te hebben zijn aanwezig binnen deze oplossing Het inloggen binnen citrix zorgt voor een langzame, tijdrovende omgeving om in te werken. Citrix wordt uitgefaseerd Thuiswerken vraagt om extra aandacht voor op afstand aansturen van teams, opleiden van teams, en faciliteren van sociale cohesie. 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> KWNT, nieuwe voorzieningen en vervanging van Citrix. Kennismanagement Analytics Medewerker chat
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> KWNT: voorziet in vernieuwing kantoor automatisering, werkplek, netwerk en telefoon, waaronder actueel uitfasering Citrix 	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> < 1 jaar (voor vernieuwing kantoorautomatisering).
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> Concern-ICT

* Vernieuwing kantoorautomatisering is buiten scope van VKCC omdat deze reeds bij KWNT is belegd. De overige genoemde voorzieningen zijn wel in scope en reeds meegenomen onder analytics, telefonieplatform, medewerker chat en kennismanagement oplossingen, waarbij aansluiting KWNT randvoorwaardelijk is.

Integraal klantbeeld

Het integraal klantbeeld biedt een volledig gebaseerd overzicht van klantgegevens (klantprofiel, interactie historie, lopende zaken, etc) op één plek. Voor klantadviseurs ten behoeve van snel en betrouwbaar uitvoeren van hun (klant)taken, alsmede mogelijkheden bieden voor persoonlijke ondersteuning. Voor werknemers en werkgevers ten behoeve van het bieden van self-service inzicht in eigen situatie bij UWV. 'Rol gebaseerd' wil zeggen dat definitie van wat 'volledig' overzicht is, afhankelijk is van rol van de gebruikers.



Huidige oplossingen



Oplossing

14

Oplossing

15

OMSCHRIJVING	<p>Het klantbeeld is versnipperd over zeer veel verschillende systemen. Er zijn 2 interne initiatieven (Klantbeeld Werknemer en Klantbeeld Werkgever) en externe portalen die proberen een (gedeeltelijk) klantbeeld te genereren. Er zijn diverse methoden en technieken om klantinformatie te ontsluiten.</p>	OMSCHRIJVING	<p>Hergebruik (Deloitte advies: korte termijn) Doortontwikkeling Klantbeeld Werknemer en Werkgever</p>	<p>Nieuw (Deloitte advies: doelarchitectuur) Service-architectuur met presentatie klantbeeld in primaire medewerker applicatie</p>
FUNCTIONALITEIT	<p><u>Intern</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Huidig: klantadviseurs genereren klantbeeld door diverse en vele bronadministraties individueel te benaderen. Voor de grootste Werkgevers (strategische relaties) isdaarnaast Archie CRM in gebruik voor relatiemanagement. Klantbeeld Werknemers: toont via een grafische alleen-lezen schil verzameling van de belangrijkste werknemer informatie uit bronsystemen, zoals WWO, EA en ResaFasa. Klantbeeld Werkgevers: zelfde doelstelling als Klantbeeld Werknemers maar dan rondom Werkgever informatie. <p><u>Extern:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> mijnUWV (uwv.nl) en mobiele app (zie interactiepalet). Werkgeversportaal <p><u>Gegevensontsluiting</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Klantbeeld Werknemer en Werkgever worden gerealiseerd op basis van point-2-point koppelingen. Werk.nl wordt ontsloten in service-architectuur, wat ook beoogd is voor uwv.nl en Mobiele App. 	FUNCTIONALITEIT	<p>Doortontwikkeling Klantbeeld applicaties op basis van huidige maatwerk K3CR architectuur en point-2-point koppelingen</p> <p>Voorziet nu en op korte termijn reeds (gedeeltelijk) in sterke behoefte voor integraal klantbeeld van klantadviseurs en overige divisies t.b.v. waardevolle dienstverlening Maar is beperkt in functionaliteit (alleen-lezen, geen role-based sharing, geen basis van slim kennismgt en next best-action) en toekomstbestendigheid (maatwerk applicatie met point-2-point koppelingen).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens worden ontsloten vanuit generieke voorzieningen en bestaande bronsystemen. Ontsluiting vindt plaats op basis van het beschikbaar stellen van generieke services. Presentatie van klantbeeld extern in bestaande klantportalen / mobiele app en intern in zoveel mogelijk primaire medewerker systemen (niet in extra Klantbeeld applicatie). Daarbij wordt beoogd een rol gebaseerd integraal klantbeeld samen te brengen. <p>Biedt toekomstbestendige en wendbare oplossing op basis van service-architectuur en inzet generieke voorzieningen. Door klantbeeld in primaire medewerker applicatie te presenteren wordt het mogelijk medewerkers de juiste tools te geven die zij nodig hebben om hun taken uit te voeren. Bv voor klantadviseur één plek met rol gebaseerd klantbeeld en registratieoptie, toepassing van slim kennismanagement en next best action op basis van klantbeeld en kantinteractie.</p>
VOLDOET?	<ul style="list-style-type: none"> Biedt geen volledig klantbeeld dat de behoefte vervuld. In huidige situatie moeten medewerkers vele systemen benaderen (soms wel 16). Met Klantbeeld initiatieven wordt dit sterk gereduceerd en is meest belangrijke informatie direct beschikbaar, maar nog steeds meerdere systemen nodig. Klantbeeld kent geen role-based sharing, waardoor klantbeeld altijd volledig voor iedereen inzichtelijk is (ook al is dat niet nodig of wenselijk). Klantbeeld is volledig alleen-lezen, kent geen registratie optie (bewuste architectuur keuze). Klantbeeld biedt geen basis voor slimme medewerker ondersteuning zoals kennis suggesties, next best action. Klantbeeld werkgever is nog in ontwikkeling en nog niet beschikbaar. Complexiteit van integratie in complex applicatielandschap, nog onvoldoende gebruik van service-architectuur Klantbeeld is gerealiseerd op basis van maatwerk K3CR architectuur 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> Vooral afhankelijk van beschikbaarheid en levering gegevens door divisies. Klantbeeld Werkgevers is vooral afhankelijk van beschikbare IV capaciteit Werkbedrijf 	<ul style="list-style-type: none"> Doelarchitectuur E-Dienstverlening: verdere uitwerking tot omnichannel architectuur (conform Informatieplan 2021-2025)
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> Doortontwikkeling Klantbeeld Werknemer: eerste versie beschikbaar maart 2022 voor alle klantadviseurs werknemers, daarna uitrol andere divisies en doortontwikkeling (toevoeging bronnen en functionaliteit). Klantbeeld Werkgever: in ontwikkeling en is afhankelijk van IV capaciteit Werkbedrijf. Doelarchitectuur E-Dienstverlening: realisatie service-architectuur t.b.v. vereenvoudiging integratie en applicatielandschap. 	<p>REALISEERBAARHEID</p> <p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> < 1 jaar K&S (E-Werken, project Klantbeeld) 	<ul style="list-style-type: none"> 5 jaar, stapsgewijs te realiseren K&S voor vervanging primaire medewerker applicatie K3CR (in scope VKCC) Realisatie van service-architectuur ligt bij de eigenaren van bronadministraties

Klant details

Basis klantgegevens (BSN, Loonheffingnr, NAW, etc) met contactgegevens van klanten. Dient tevens voor unieke identificatie en als kapstok voor het integrale klantbeeld.



Huidige oplossingen



Oplossing 16

<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Voor werknemers wordt UWV-breed UPA gebruikt als klantregister met primaire klantgegevens. Deze gegevens worden via ODS ontsloten ter presentatie in K3CR. Daarnaast kennen WERKbedrijf, SMZ en Uitkeren ook nog eigen separate klantregisters en systemen met aanvullende gegevens (o.a. tabellen met eigen personeel, VIPs, contactverboden). Het BSN helpt bij het uniek identificeren van de werknemer, behalve bij WERKbedrijf, zij kennen een eigen werkzoekenden ID.</p> <p>Voor werkgevers wordt Polis UWV-breed gebruikt als klantregister met primaire klantgegevens. Het Loonheffingnummer helpt bij het uniek identificeren van de werkgever in contact met de klant. Daarbij wordt RSIN gebruikt als unieke sleutel voor gegevensuitwisseling met andere overheidsdiensten.</p>	<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Huidig Blijvend gebruik van UPA en Polis als bronadministratie voor primaire klantgegevens van respectievelijk werknemers en werkgevers.</p> <p>Daarbij aanpassingen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realiseren van het kunnen gebruiken van een alternatief Klant-ID anders dan het BSN Aanpassingen in werkgevers administraties zodat deze passend overweg kunnen met de verschillende niveaus van identificatie
<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>Werknemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> UPA: UWV PersoonsAdministratie is het UWV-brede klantregister met primaire klantgegevens en heeft koppelingen met overheidsbrede basisregistraties ODS: operational data store van klantgegevens o.b.v. UPA t.b.v. hoge beschikbaarheid Diverse separate tabellen en systemen voor aanvullende primaire gegevens zoals contactverboden, communicatievoorkeuren, etc. K3CR: presentatie van klant details in primaire medewerker applicatie van klantadviseur inclusief bronadministratie voor: VIPS, eigen personeel en pandverboden. Sub-administraties m.b.t. uitzonderlijke behandeling(contactverboden) <p>Werkgevers</p> <ul style="list-style-type: none"> Polis: de WerkGeversAdministratie (WGA) is onderdeel van het Polisdomein, de inhoud ervan wordt aangeleverd vanuit de Belastingdienst. WGA gegevens worden binnen en buiten UWV verstrekt aan afnemers vanuit het Polisdomein. 	<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>We zullen blijven werken met BSN als belangrijke sleutel voor werknemers. In situaties dat BSN niet gebruikt mag of kan worden, wordt gewerkt met een decentrale persoonsadministratie. De consequentie is dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> UPA niet hoeft te worden aangepast. Decentraal eigen administraties en sleutels worden gebruikt. Gemeenschappelijke voorzieningen moeten kunnen omgaan met niet alleen BSN, maar ook andere sleutels. De grootste behoefte ligt bij het aanpassen van het Elektronisch Archief. <p>Onze administraties moeten beschikken over de juiste gegevens passend bij de verschillende niveaus van identificatie van organisaties te weten LH nummer, Fiscaal nummer, RSIN, KvK nummer en KvK vestigingsnummer. Voor het correspondentieadres geldt dat deze, waar beschikbaar, uit het NHR gebruikt wordt. Wanneer de organisatie niet bekend is in het NHR of indien voor dienstverlening van UWV een afwijkend correspondentieadres is aangegeven, wordt dit in de Organisatieadministratie vastgelegd voor alle dienstverlening van UWV.</p>
<p>VOLDOET?</p>	<p>Werknemer</p> <ul style="list-style-type: none"> UPA voldoet wel als uniek klantregister voor werknemers Niet alle systemen kunnen overweg met BSN als sleutel Primaire klantgegevens zijn verspreid over unieke klantregisters (UPA / Polis) en aanvullende tabellen en systemen, en maken het applicatielandschap complex K3CR Contract loopt per 1/1/2024 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed <p>Werkgevers</p> <ul style="list-style-type: none"> Oplossing voor werkgevers voldoet niet omdat in achterliggende systemen werkgevers vaak o.b.v. belastingnummer (meerdere per loonheffingnummer) geïdentificeerd worden, waardoor het veel werk is voor de klantadviseur om een klantbeeld te vormen. 	<p>AFHANKELIJKHEDEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vervanging K3CR
<p>LOPENDE INITIATIEVEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Problematiek rond identificatie werkgever en andere partijen 27 nov 20218 IV Board Aanpassen UWV-brede systemen voor gebruik sleutel anders dan BSN Omgaan met (wettelijk) vertegenwoordigers Verschillen trajecten vanuit UIP 	<p>REALISEERBAARHEID</p> <p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2 jaar Gegevensdiensten

Communicatievoorkeuren

Registratie van en inzicht in de contactvoorkeuren (conform wet EBV) van klant, als onderdeel van integraal klantbeeld, zodat communicatie via het voorkeurskanaal van klant kan plaatsvinden.



Huidige oplossingen



Oplossing 17

<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Klanten kunnen via MijnUWV aangeven op welke manieren UWV standaard (defaults) zal communiceren en geeft de gelegenheid hierop afwijkende voorkeuren in te stellen, binnen vooraf gedefinieerde beperkingen. Klantadviseurs kunnen deze alleen inzien via klantbeeld op dit moment. De voorkeuren worden opgeslagen in de KOA KCV (Klantcontactvoorkeur).</p>	<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Hergebruik Hergebruik van bestaande gemeenschappelijke voorziening KOA Klantcontactvoorkeur voor communicatievoorkeuren, met registratieoptie voor klantadviseur vanuit zijn primaire medewerker applicatie (CRM).</p>
<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>Klanten worden door UWV actief begeleid door de klantreis met behulp van meldingen en notificaties via het gekozen voorkeurskanaal. De klant kan zoveel als mogelijk kiezen op welke manier hij met het UWV communiceert en over welke zaken hij meldingen wil ontvangen en via welk kanaal. Klanten kunnen hun contactgegevens onderhouden/wijzigen, hun voorkeurskanaal opgeven en krijgen meldingen op hun voorkeurskanaal</p> <p>Klantcontactvoorkeur bestaat onder andere uit de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard kanaal en methode voor Communicatie uitingen • Ingestelde voorkeuren voor kanaal en methode voor Communicatie uitingen • OptOut regeling (OptOut ten opzichte van digitaal eerst) • Voorkeur e-mail adres • Voorkeur mobiel nummer voor SMS verkeer. • Instelling BerichtenBox Overheid (waarbij de Berichtenbox de bron is) • Gekoppelde communicatie middelen (App, e-mail, SMS etc.) 	<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>Vanuit primaire medewerker applicatie van adviseur moet inzicht worden verkregen in de contactvoorkeuren. Vanuit hier zijn deze ook te wijzigen, maar blijft de KOA KCV de authentieke bron. Daarmee zal in de toekomst de KOA KCV ook gepositioneerd kunnen worden.</p>
<p>VOLDOET?</p>	<p>Voldoet niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klantadviseur kan deze voorkeuren alleen inzien en niet bewerken voor een klant. • Opt-out registratie is momenteel op een andere plek vastgelegd (Niet digivaardig) 	<p>AFHANKELIJKHEDEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • KlantContactVoorkeuren/Meldingen en Bouwfase 2 • Vervanging K3CR
<p>LOPENDE INITIATIEVEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • KlantContactVoorkeuren/Meldingen en Bouwfase 2 	<p>REALISEERBAARHEID</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 jaar
		<p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • K&S (IV online)

Interactie geschiedenis

Inzicht in alle contactmomenten van UWV met de klant over kanalen en divisies heen, biedt klantadviseurs (en overige medewerkers in contact met klant) de mogelijkheid een meer persoonlijke ondersteuning te bieden en menselijke maat te hanteren.



Huidige oplossingen





Oplossing 18

<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Binnen UWV wordt gebruikt gemaakt van meerdere systemen voor klantcontactregistratie. De belangrijkste applicatie voor de klantadviseur is hierbij het Klanten Contact Center Contact Registratie systeem (K3CR). K3CR beperkt zich tot telefonische contacten en de berichten uit VDC-inbox.</p>	<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Nieuw: Gemeenschappelijke voorziening voor Interactie geschiedenis vanuit KCC (informatieverzoeken) o.b.v. standaard in de markt verkrijgbare klantinteractie ("CRM") oplossing, aansluitend op toekomstige doelarchitectuur voor interactiegeschiedenis op basis van KOA Klantcontact, waarbij UWV-breed basisinformatie (datum/tijdstip, type contact) van alle type interacties wordt geregistreerd en ontsloten.</p>
<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • K3CR biedt mogelijkheid om klantcontacten (telefonie en VDC berichten) vast te leggen. Per BSN zijn deze in te zien. • Inzicht in SONAR Werkmap berichten middels een handmatig kopie • Inzicht in anonieme berichten (werk.nl) 	<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>CRM als centrale plek waar alle klantcontacten kunnen worden geregistreerd van het type informatieverzoek. Het gaat hierbij om een ongestructureerde vraag van de Klant of UWV waarop een antwoord wordt verwacht. Er blijft een logisch verband bestaan tussen de vraag en het antwoord en eventuele vervolgreacties. Er moet daarnaast rekening gehouden worden met de archiefwaardigheid van klantcontacten inclusief de bewaartermijn van 5 jaar.</p> <p>KOA Klantcontact:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wordt uitgewerkt en gepositioneerd als de plek waar klantcontacten worden verzameld. Deze KOA kan vervolgens gegevens leveren aan afnemers binnen UWV, waarbij Klantbeeld / CRM de belangrijkste afnemer gaat zijn. Het uitgangspunt is dat de content van klantcontact blijft in het bronsysteem en de KOA Klantcontact alleen inzicht geeft in het type klantcontact en het moment. • Klanten inzicht geven in klantcontacten: hiervoor kan een KIA Klantcontact worden ontwikkeld op de KOA Klantcontact. Een ander mogelijkheid is om het klantbeeld richting de klant via een KIA te tonen, waardoor ook inzicht te verkrijgen is in klantcontacten.
<p>VOLDOET?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Klantcontacten worden binnen de divisies op diverse manieren vastgelegd (o.a. dossier, notitie gespreksverslag). Veel dubbel werk en bij hoge werkdruk kans dat de informatie niet opgenomen wordt in K3CR. • Overige klantcontacten vanuit de klantreis niet zichtbaar: o.a. afspraken en meldingen van klachten of virtuele klantcontacten. Hierdoor is er binnen UWV geen inzage in de klantreis die de klant doorloopt op klantniveau. • K3CR biedt alleen 1e, 2e lijns inzicht waarbij zeker 2e lijn vaak niet of onvolledig wordt vastgelegd • Momenteel is er niet één centrale plek alle typen klantcontact inzichtelijk zijn 	<p>AFHANKELIJKHEDEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling doelarchitectuur KOA Klantcontact • Initiatieven buiten VKCC die ook klantcontacten gaan registreren.
<p>LOPENDE INITIATIEVEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doorontwikkeling Klantbeeld (werknemer) • Klantbeeld Werkgever • Doelarchitectuur KOA Klantcontact 	<p>REALISEERBAARHEID</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 jaar (2 jaar o.b.v. aanbesteding ter vervanging K3CR + 2 jaar voor implementatie KOA Klantcontact)
		<p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • K&S (CRM in scope VKCC, KOA nader te bepalen)

Self-service navigatie

Inzicht in de surfgeschiedenis van een klant op het self-service portal helpt een klantadviseur een klant beter te helpen door inzicht te hebben waar de client in het self-service kanaal op vast loopt. Ook kan deze data gebruikt worden om de website te verbeteren.

 Huidige oplossingen			Oplossing 19	20
OMSCHRIJVING	<ul style="list-style-type: none"> Browsegeschiedenis van uwv.nl en portalen wordt anoniem bijgehouden en is niet te herleiden tot een klant. Wel kan zo worden gekeken op welke plekken klanten vastlopen en/of afhaken. Chat toont vanaf welke web (self-service) pagina de klant de chat heeft geïnitieerd 	OMSCHRIJVING	Huidig Alleen actieve sessie/pagina meesturen vanuit geïnitieerde chat.	Nieuw Laatste sessie/pagina (waarbij klant met DigiD was ingelogd) opslaan in nog te bepalen systeem (CRM, KOA of CCD) en deze tonen in CRM/Klantbeeld als klant contact opneemt. Bewaartermijn afstemmen met IB&P (bijvoorbeeld gelijk aan opnames telefonie max 7 dagen bewaren)
FUNCTIONALITEIT	Klantadviseurs kunnen zien vanaf welke pagina de chat is geïnitieerd. Klantadviseur krijgt daarmee inzicht waar vraag over zal gaan en/of waar klant mogelijk is vastgelopen (bepaalde informatie niet kan vinden).	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Klantadviseurs kunnen zien vanaf welke pagina de chat is gestart en hierdoor zien waar de vraag (mogelijk) over gaat. Klantadviseurs missen dit inzicht bij klantcontact dat vanaf andere interactiekanalen (zoals telefonie) is gestart. 	<ul style="list-style-type: none"> Klantadviseurs kunnen zien wat de laatste actie van de klant is geweest, ongeacht welk interactiekanal de klant gebruikt om contact op te nemen met het KCC en hierdoor de klant beter van dienst zijn.
VOLDOET?	Voldoet deels: <ul style="list-style-type: none"> Ja, het is vanwege privacy aspecten niet wenselijk welke pagina's een klant heeft bezocht voordat hij contact opneemt met UWV. Deze pagina's hoeven niet relevant te zijn voor de betreffende klantvraag. Met de chat kan je redelijkerwijs aannemen dat de vraag ook over de betreffende pagina gaat. Klantadviseur mist dit inzicht (welke pagina klant is vastgelopen) als de klant belt in plaats van chat. Het meesturen van de link is gerealiseerd met maatwerk. 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> Gekozen chat oplossing AVG 	<ul style="list-style-type: none"> Opslagplek nodig voor surfgeschiedenis klant AVG
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> Project Doorontwikkeling Chat 	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> 0 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> 2 jaar (uitwerking oplossing + implementatie)
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> K&S 	<ul style="list-style-type: none"> K&S (Online en Klantencontact)

Klantsegmentatie

Door meer doelgroepen te specificeren en deze in het klantbeeld op te nemen kan de dienstverlening beter inspelen op verschillende doelgroepen en verschillende wensen hiervan.



Huidige oplossingen





Oplossing 21

<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Bij Werkgevers worden momenteel 3 segmenten onderkend naar omvang van organisatie (groot/middel/klein). Grotere organisaties zijn opgenomen in Archie CRM t.b.v. relatie management met strategische relaties. Er vindt geen registratie van klantsegmenten plaats in andere systemen.</p> <p>Bij Werknemers wordt nog niet gesegmenteerd, maar bestaan bij de verschillende divisies wel verschillende klantregisters met tabellen met eigen personeel, VIPs, contactverboden, en meer.</p>	<p>OMSCHRIJVING</p>	<p>Nieuw Vastleggen in klantprofiel in gemeenschappelijke voorziening o.b.v. standaard in de markt verkrijgbare klantinteractie ("CRM") oplossing. (buiten scope van gemeenschappelijke voorziening voor klant details (UPA/Polis))</p>
<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>Archie CRM: relatiemanagement op grotere Werkgevers voor accountmanagers</p> <p>Klantregisters divisies: specifieke tabellen voor diverse toepassingen zoals afschermen van gegevens (eigen personeel, VIPs) en notificatie van contactverboden.</p>	<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>Registratie en presentatie van klantsegment ten behoeve van klantbeeld. Mogelijkheid om klantsegment geautomatiseerd en/of in bulk bij te werken op basis van laatste inzichten.</p>
<p>VOLDOET?</p>	<p>Voldoet niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wens om in toekomst meer doelgroepen te onderkennen en dienstverlening daarop te differentiëren. Echter mist momenteel een universele mogelijkheid om klantsegment te registreren. Ook is Archie CRM (voor grotere werkgevers) alleen toegankelijk voor accountmanagers en niet voor klantadviseurs. 	<p>AFHANKELIJKHEDEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> VKCC: Vervanging K3CR Specificatie van doelgroepen
<p>LOPENDE INITIATIEVEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Geen 	<p>REALISEERBAARHEID</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2 jaar
		<p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> K&S (in scope VKCC)



Zaakstatus (track & trace)

Inzicht in de status van lopende zaken (veel voorkomende vraag) als onderdeel van het integraal klantbeeld. Inzichtelijk via het self-service kanaal zal dit het aantal telefoontjes met statusvragen naar beneden brengen. Inzichtelijk in het integraal klantbeeld kan klantadviseur sneller (status)vragen beantwoorden.

 Huidige oplossingen		 Oplossing 22	
OMSCHRIJVING	Zaakstatussen zijn inzichtelijk in de individuele zaaksystemen waarin ze geregistreerd staan.	OMSCHRIJVING	Nieuw Realisatie lopend initiatief "Track & Trace" (ook bekend als Voortgang als onderdeel van het project Werken met Zaken) met presentatie in integraal klantbeeld voor klantadviseur (Klantbeeld) en klant (self-service portaal).
FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> De verschillende divisies hebben hun eigen wet-gebaseerde zaaksystemen waarin zaken met zaakstatussen geregistreerd staan. Klanten moeten altijd bellen om een update te krijgen over de status van hun zaak, de klantadviseur moet dit dan dus zelf uitzoeken. Dit is tijdrovend en frustrerend werk voor zowel de klant als de klantadviseur. 	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Service die aan de hand van klantnummer real-time de diverse zaaksystemen bevroegd op lopende zaken Verzamelt lopende zaken, inclusief status en/of statushistorie van een zaak is, wie er betrokken zijn, wat de volgende stappen zijn en wat de actuele inhoud is. Dit alles op basis van doelbinding en proportionaliteit. Service wordt beschikbaar gesteld ter presentatie in integrale klantbeeld voor klantadviseur en klant. Beschikbaar voor zowel Werknemers als Werkgevers.
VOLDOET?	Voldoet niet: <ul style="list-style-type: none"> Het klantbeeld ontbeert momenteel een overzicht van lopende en historische zaken met hun status. Klanten kunnen op dit moment hun zaakstatus niet zelf inzien in het klantportaal, en hebben geen andere mogelijkheid dan het Klant Contact Center te bellen.. Klantadviseurs moeten veel verschillende systemen benaderen om zaakstatus op te halen. Dat is tijdrovend (voor klantadviseur en klant), en wordt bovendien verder bemoeilijkt doordat klantadviseur separaat in moet loggen in de zaaksystemen waarvoor soms zelfs toegang ontbreekt. 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> Werken met Zaken (ontwikkeling van functionaliteit) Klantbeeld (presentatie van informatie) Vervanging K3CR (presentatie van informatie) Klantportaal (presentatie van informatie)
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> Track & Trace (Realisatie Voortgang) als onderdeel van Werken met Zaken. 	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> 2 jaar
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> E-werken

Zaakmanagement (regie op klantvraag)

Ondersteuning bij de inhoudelijke afhandeling en sturing op doorlooptijden van steeds complexer worden de vragen aan het KCC, en mogelijk klachten. Zaakmanagement staat klantadviseurs en klantregisseurs in staat om regie te nemen over een klantvraag en klantreis, over divisies heen, tbv drempelloze en waardevolle dienstverlening.

 Huidige oplossingen		 Oplossing 23	
OMSCHRIJVING	<p>In de afhandeling van klantvragen wordt de klantadviseur ondersteunt door K3CR. Deze kent echter geen ondersteuning voor zaak management.</p> <p>Klachten worden momenteel afgehandeld in legacy systeem KAS (Klachten Afhandeling Systeem)</p>	OMSCHRIJVING	<p>Nieuw: Gemeenschappelijke voorziening voor Klantvraagregie o.b.v. standaard in de markt verkrijgbare klantinteractie ("CRM") oplossing.</p>
FUNCTIONALITEIT	<p>K3CR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registratie van individueel klantcontact. Bij complexe onbeantwoorde vraag wordt terugbelverzoek uitgezet bij 2e lijn (via K3CR Lite, of Sonar voor Werkbedrijf) <p>KAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zaakmanagement op klachten 	FUNCTIONALITEIT	<ul style="list-style-type: none"> Inhoudelijke ondersteuning klantadviseur en –regisseur bij de afhandeling van klantvragen Toon en registreert relevante informatie in samenhang (contactmomenten, notities, activiteiten, documenten, etc) Inzicht en status en doorlooptijden tbv sturing (potentieel in toekomst ook ondersteuning in afhandeling van klachten, ter vervanging van KAS)
VOLDOET?	<p>Voldoet niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> K3CR biedt geen zaakmanagement functionaliteit waarmee klantadviseur of –regisseur regie kan nemen over klantvraag. Klantadviseur of teamleider kan niet sturen op openstaande klantvragen (monitoring mist) Bij terugbelverzoeken wordt klant teruggebeld door andere, misschien zelfs minder klantgerichte, medewerkers uit 2e lijn. Klantervaring is niet drempelloos, klant ervaart verschillende divisies (en van kastje naar de muur) K3CR Contract loopt per 1/1/2024 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed Legacy systeem KAS wordt uitgefaseerd 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> Vervanging K3CR (presentatie van informatie) Werken met Zaken (kaders voor zaak management, inclusief uitgifte zaak nummer, zaakstatussen, zaak type, etc.)
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> VKCC: Vervanging K3CR Werken met Zaken (WMZ): met focus op afhandeling van wetgebaseerde zaken uit de uitvoerende divisies (Werkbedrijf, SMZ, Uitkeren) 	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> 2 jaar
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> K&S (in scope VKCC)

Analytics

Gebruiksvriendelijke en modernere mogelijkheden om rapportages en dashboards te maken over klantcontact, klanttevredenheid, klantadviseurs en kanalen te behoeve van operationele stuurinformatie en continue verbetering van de dienstverlening



Huidige oplossingen



Oplossing 24



Oplossing 25

Oplossing 26

OMSCHRIJVING	<p>Het ontworpen Management Informatie Systeem (MIS) wordt door het UWV KCC gebruikt voor zowel stuurinformatie als management informatie.</p> <p>Specifiek Voor het afnemen van klanttevredenheidsonderzoeken wordt gebruik gemaakt van Odigo survey</p>	OMSCHRIJVING	<p>Hergebruik Gemeenschappelijke DWH voorziening van Gegevensdiensten voor beleid / en management rapportages</p>	<p>Nieuw Operationeel stuurinformatie vanuit operationele systemen (CCD / vervanger K3CR)</p>	<p>Nieuw Surveys als standaard geïntegreerd onderdeel van gemeenschappelijke nieuwe CRM of CCD voorziening</p>
<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<p>MIS KCC</p> <p>Biedt management en stuurinformatie, en bestaat uit 3 delen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Front-end rapportage o.b.v. Business Objects • Datawarehouse (incl. staging, MS SQL) • ETL Interfaces met bronsystemen (K3CR, Odigo, KAS) <p>Via Odigo Survey (Sphinx) worden KTO (klanttevredenheidsonderzoeken) uitgestuurd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanuit KAS: e-mail naar de klant • Vanuit K3CR(portaalberichten/werkmap): een link naar het KTO • Chat: Een link na sluiten van de chat(handmatig) • Telefoon: Klant wordt automatisch teruggebeld als deze ja heeft gezegd. KTO gaat met IVR. Bij een outbound call hebben we de mogelijkheid om de KTO te laten starten door een medewerker, via een script in Odigo. 	<p>FUNCTIONALITEIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij de UWV-brede gemeenschappelijke DWH voorziening van Gegevensdiensten: • Voorziet in complexere rapportages over systemen en dimensies heen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Operationele KCC stuurinformatie onderbrengen in operationeel 'CRM' voorziening • Standaard in de markt verkrijgbare operationele systemen bevatten tegenwoordig goede operationele rapportagemogelijkheden. • Gebruikers kunnen zelf rapportages en/of dashboards opstellen en/of aanpassen, direct vanuit hun primaire medewerker applicatie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonische surveys zijn logisch onder CCD onder te brengen. • Voor digitale online survey eerder onder CRM zodat resultaten direct in klantbeeld staan.
<p>VOLDOET?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MIS KCC Contract loopt per 1/1/2024 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed • Behoeft voor gebruiksvriendelijkere en modernere mogelijkheden om rapportages/ dashboards te maken. • Behoeft om over kanalen heen te kunnen rapporteren en sturen. • Uitvoeringsondersteuning heeft behoefte aan vereenvoudigd applicatielandschap t.b.v. dataverzameling, waaronder mogelijkheid om te rapporteren over Klantbeeld (nu alleen-lezen). • Vanuit Uitvoeringsondersteuning fungeert MIS KCC best goed (maar ook beperkte beeld op wat er tegenwoordig beschikbaar is en mogelijk gemist wordt) • Beperkte rapportages voor uitgaande telefonie (zit nu niet in Odigo contract) • Kwaliteitsmonitoring klantadviseurs niet met ETL aangesloten op MIS KCC (download per e-mail versturen) <p>Odigo Survey (Sphinx):</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed 	<p>AFHANKELIJKHEDEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datafabriek of aanbesteding analyse en advanced analytics bij gegevensdiensten 	<ul style="list-style-type: none"> • Vervanging K3CR 	<ul style="list-style-type: none"> • CCD Contract loopt per 1/1/2023 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed • Klantsignaalmanagement
<p>LOPENDE INITIATIEVEN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Datafabriek of aanbesteding analyse en advanced analytics bij gegevensdiensten 	<p>REALISEERBAARHEID</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 jaar (kan nu al starten) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 jaar
		<p>VERANTWOORDELIJKE DIVISIE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevensdiensten 	<ul style="list-style-type: none"> • K&S (in scope VKCC) 	<ul style="list-style-type: none"> • K&S (in scope VKCC)



Intelligente klant analyse & campagne management

Herkennen van indicatoren voor (al dan niet tijdelijk) minder zelfredzaamheid en impactvolle life-events ten behoeve van proactief benaderen (bv middels Campagne Management) van hulpbehoevenden en/of next best action bij actief contact. Hierdoor kunnen vragen en/of problemen bij klanten worden voorkomen.

	Huidige oplossingen		Oplossing 27	Oplossing 28	Oplossing 29
OMSCHRIJVING	<p>Op dit moment zijn MIS KCC (K&S) en diverse tools bij Gegevensdiensten (o.a. IBM Infospere, Power BI, SAP Lumira, Qlikview) in gebruik voor analyse doeleinden. Geen van beiden wordt momenteel ingezet tbv het herkennen van indicatoren t.b.v. proactieve benadering.</p> <p>Het uitvoeren van campagnes (zoals bv werkgevers proactief informeren over nieuwe regeling zoals NOW) geschiedt momenteel grotendeels manueel op basis van Excel lijsten.</p>	OMSCHRIJVING	Hergebruik Inzet van gemeenschappelijke DWH tooling van Gegevensdiensten t.b.v. klantanalyse	Nieuw Gemeenschappelijke voorziening voor Campagne Management o.b.v. standaard in de markt verkrijgbare klantinteractie ("CRM") oplossing	Nieuw Onderzoek mogelijkheden van AI voor dienstverlening binnen CRM oplossing tbv <u>real-time</u> next best action
FUNCTIONALITEIT	<p>MIS KCC (K&S): biedt DWH en rapportage tooling op Odigo contactinteracties, K3CR contactregistraties en KAS klachten.</p> <p>Gegevensdiensten : biedt UWV-breed DWH en rapportage tooling</p> <p>Campagne Mgt: Excellijsten o.b.v. data exports</p>	FUNCTIONALITEIT	Doelgroep analyse ter herkenning van indicatoren voor (tijdelijk) minder zelfredzamen en/of life-events	Ondersteuning bij het in bulk proactief benaderen van klantsegmenten (op basis van indicatoren)	Geautomatiseerde slimme en real-time suggesties aan klantadviseur tbv vevvolgactie ten tijde van klantcontact
VOLDOET?	<ul style="list-style-type: none"> MIC KCC contract loopt per 1/1/2024 ten einde en dient opnieuw te worden aanbesteed . Op dit moment geen mogelijkheid om analyses te doen op volledig klantbeeld (niet alle bronnen worden ontsloten) Geen mogelijkheid om AI toe te passen t.b.v. real-time signaleringen 	AFHANKELIJKHEDEN	<ul style="list-style-type: none"> Datafabriek of aanbesteding analyse en advanced analytics bij gegevensdiensten Klantsignaalmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> Integratie met telefonie platform voor geautomatiseerd outbound bellen 	<ul style="list-style-type: none"> Klantreizen en klantsignaalmanagement: identificatie van toepassingsscenario's op basis van klantreizen en klantsignaalmanagement initiatief Vereist dat data / informatiehuishouding op orde is (real-time beschikbaarheid van klantbeeld voor analyse en afvuren next best action).
LOPENDE INITIATIEVEN	<ul style="list-style-type: none"> Aanbesteding analyse advanced analytics (nieuwe gegevensdienst tooling) Klantsignaalmanagement: inrichting 'meethuis' en leerproces om klantsignalen te herkennen uit enquêtes, klachten en klantvragen en om te zetten in inzichten ter verbetering van de dienstverlening 	REALISEERBAARHEID	<ul style="list-style-type: none"> <1 jaar 	<ul style="list-style-type: none"> 3 jaar (2 jaar o.b.v. aanbesteding ter vervanging K3CR + 1 jaar voor implementatie Campagne mgt) 	<ul style="list-style-type: none"> 5+ jaar, gefaseerd te realiseren
		VERANTWOORDELIJKE DIVISIE	<ul style="list-style-type: none"> Gegevensdiensten (realisatie), K&S (behoefte) 	<ul style="list-style-type: none"> K&S (selectie in scope VKCC) 	<ul style="list-style-type: none"> K&S

Kennismanagement

Eenduidige en consistente informatieverstrekking richting klanten, ongeacht welke interactiekanaal er wordt gebruikt (bijv. website/portalen, chat, telefonie) en betere kennisondersteuning van klantadviseurs t.b.v. deskundige en waardevolle dienstverlening bij steeds complexer wordende klantvragen.

 Huidige oplossingen	 Oplossing 30	Oplossing 31
OMSCHRIJVING Er is op dit moment een veelheid aan bronnen van content en kennis die separaat wordt gepubliceerd op: <ul style="list-style-type: none"> • KMS: kennisbank binnen binnen K3CR voor klantadviseurs o.b.v. .NET • UWV.nl: direct toegankelijk voor klanten 	OMSCHRIJVING Nieuw Kennismanagement oplossing geïntegreerd in klantadviseur primaire medewerker applicatie, op basis van standaard in de markt verkrijgbare 'CRM' oplossing.	Nieuw Eén centraal CMS voor redactie, beheer en onderhoud van content en kennisartikelen op basis van modern en standaard kennismanagement oplossing uit de markt. Aan te wenden door lopend initiatief Aanbesteding CMS of te onderzoeken/overwegen positionering van CRM gebaseerde kennismanagement oplossing.
FUNCTIONALITEIT KMS: <ul style="list-style-type: none"> • Instructieve vraag/antwoord combinaties op subthema (skill/wet) UWV.nl: <ul style="list-style-type: none"> • kennisartikelen gegroepeerd naar doelgroep en klantsituatie (ziek, werkeloos, etc) • Doorzoekbaar en resultaten te filteren op doelgroep, situatie, wet en type informatie • Doorzoekbaar met Google 	FUNCTIONALITEIT <ul style="list-style-type: none"> • Kennis direct beschikbaar vanuit zelfde console als voor presentatie klantbeeld en registratie klantcontact (medewerker applicatie die klantadviseur echt ondersteunt) • Vraag/antwoordcombinaties (veel gestelde vragen), maar ook: <ul style="list-style-type: none"> • Intelligente call scripts • Slimme (Google-like) zoekfunctionaliteit • Slimme AI gedreven suggesties van kennisartikelen en 'next best action' op basis van klantvraag en klantbeeld • Mogelijkheid om feedback te geven op kennisartikelen t.a.v. relevantie • Evt. virtuele assistent • Geïntegreerde opleidingspaden en – modules ter bewaking van klantadviseurs (ook in het kader van thuiswerken) 	<ul style="list-style-type: none"> • Eén centrale bron voor beheer en content- en kennis • Inclusief feedback module op gebruik (hoe vaak) en relevantie (bv duimpje omhoog/omlaag) van content • Optimalere op beheer door gestructureerde registratie van content met dynamische opbouw.
VOLDOET? Voldoet niet door beperkingen in zowel beheer als gebruik van kennis: <ul style="list-style-type: none"> • Vele bronnen voor kennis en content waardoor beheer complex is • Content beheer in KMS is niet optimaal/efficiënt (vraag/antwoord/link statisch in één veld) • Geen monitoringsfunctie op gebruik en relevantie van content (nu 5500 modelvragen) • KMS is rigide waarin klantadviseur op subthema door vraag/antwoord combinaties moet spitten • KMS vraag/antwoordcombinaties vaak niet compleet. • KMS is tijdrovend qua zoeken, clicks en copy/paste werk. • KMS is instructief en niet intuïtief. Bovendien lastig om complexe vragen die kennis uit meerdere vraag/antwoordcombinaties omvatten bijeen te brengen. • KMS ontbeert goede zoek functie (website wel met Google doorzoekbaar) • Verschillen tussen content op website (klant) en KMS (klantadviseur), met soms lastige gesprekken als gevolg. • K3CR KMS contract loopt per 1/1/2024 ten einde en dient te worden vervangen 	AFHANKELIJKHEDEN <ul style="list-style-type: none"> • Vervanging K3CR • Aanbesteding CMS 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbesteding CMS • Vervanging K3CR
LOPENDE INITIATIEVEN <ul style="list-style-type: none"> • Aanbesteding CMS voor één centraal content management systeem (on hold) • (Aanbesteding E-publicatie: ~document generator met push naar interactiekanaal (bv brievenboek of versturen gespreksverslag)) 	REALISEERBAARHEID <ul style="list-style-type: none"> • 2 jaar (aanbesteden CRM en implementeren basis kennisbank) • 5 jaar (gefaseerd doorontwikkelen met AI, next best action, opleidingspaden en modules, etc) VERANTWOORDELIJKE DIVISIE <ul style="list-style-type: none"> • K&S (selectie in scope VKCC) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 jaar • K&S (niet in scope VKCC)



Bijlage 6: Gartner Magic Quadrants

Gartner Magic Quadrants voor CRM en CCaaS

CRM Customer Engagement Center



Contact Center as a Service





Bijlage 7: Waarde van behoeftes

Waarde van behoeftes

De behoefte voor Contact Center functies is geïnventariseerd op basis van een bronnenonderzoek en 20-tal interviews met medewerkers vanuit het management en uitvoering, uitvoeringsondersteuning, IV en HRM (zie Bijlage 1 en 2). Daarbij is telkens beredeneerd vanuit de UWV-brede en K&S specifieke missie, visie en strategie en hoe zich dat vertaalt in geprioriteerde behoeftes.

De behoeftes zijn als volgt gedefinieerd:

- 1 punt: basis voor elk benoemde behoefte
- +1 punt: in > 2 interviews benoemd
- +1 punt: in > 8 interviews benoemd
- +1 punt: is in interviews als topprioriteit benoemd
- +1 punt: impact op werknemers (i.v.m. aantal/imago)

Functie waardering					
Functies	Aantal interviews genoemd	Punten toewijzing interview	Topprioriteit	WN groep	Totaal
Interactiepalet: Inbound telefonie	8	3		1	4
Interactiepalet: Video Bellen	2	2		1	3
Interactiepalet: Liveagent web chat	10	3		1	4
Interactiepalet: Chatbot	4	2			2
Interactiepalet: Outbound telefonie	10	3		1	4
Interactiepalet: VDC/WMB	3	2			2
Omichannel kanaalwissel	6	2	1	1	4
Telefonieplatform	2	2			2
Intelligente contactroutering	5	2		1	3
Spraakherkenning	2	2		1	3
Integraal klantbeeld	15	3	1	1	5
Klant details	15	3			3
Communicatievoorkeuren	8	3			3
Interactie geschiedenis	14	3		1	4
Self-service navigatie	1	1			1
Klantsegmentatie	7	2			2
Zaakstatus (track & trace)	3	2			2
Zaakmanagement (KCC)	4	2		1	3
Analytics	11	3	1	1	5
Intelligente klantanalyse & campagne mgt	9	3			3
Kennis management	12	3	1	1	5



Bijlage 8: Voorstel scope VKCC

Voorstel VKCC scope

Het project VKCC richt zich op de vervanging van de huidige KCC voorzieningen K3CR, CCD en MIS KCC, waarvan de contracten allen ten einde lopen. In lijn met de toekomstvisie op het KCC krijgt het VKCC daarmee de opdracht tot:

- **Selectie en aanschaf** van een combinatie van nieuwe **CCD en CRM** technologie ter realisatie van het fundament, waarmee:
 1. het huidige K3CR en CCD kan worden uitgefaseerd.
 2. kan worden doorontwikkeld in de toekomstvisie op het KCC.
- **Uitfasering K3CR** en huidige **CCD** door implementatie en uitrol van MVPs voor CRM en CDD zonder verlies van dienstverlening.
- **Uitfasering MIS KCC** door rapportages over te brengen naar Gegevensdiensten DWH (beleidsinfo) en nieuwe CRM/CCD (operationele stuurinfo).

De realisatie van die toekomstvisie op dat fundament ligt daarbij voor een groot deel bij andere projecten, zijnde lopende initiatieven of nog te ontplooiën vervolgprojecten.

In scope: realisatie fundament

- Selectie en aanschaf CRM en CCD
- Uitfasering K3CR met MVP CRM (1/1/2024):
 - Contactroutering conform K3CR
 - Presentatie integraal klantbeeld o.b.v. beschikbare services
 - Registratie contactmomenten
 - Eenvoudig regie op klantvraag
 - Eenvoudig kennisbank (FAQs, search)
- Overbrengen MIS KCC rapportages (1/1/2024):
 - Operationeel naar CRM/CCD
 - Beleidsinfo naar Gegevensdiensten DWH
- Uitfasering CCD met MVP combi CRM/CCD (2025):
 - Omnichannel met telefonie (inbound/outbound), chat en VDC/WMB
 - Surveys / KTOs / WFM

Buiten scope: lopende initiatieven

- Beeldbellen
- Doorontwikkelen chat
- Pilot chatbot
- Klantbeeld Werknemer en Werkgever
- Track & Trace (zaakstatus)
- Ontwikkeling services Integraal Klantbeeld

Buiten scope: doorontwikkeling op fundament

- Communicatievoorkeuren
- Klantsegmentatie
- Geavanceerd regie op klantvraag
- Geavanceerde kennisbank (AI suggesties)
- Opleidingspaden en modules
- Intelligente klantanalyses t.b.v. proactieve dienstverlening
- Campagne management t.b.v. proactieve dienstverlening
- Next Best Action t.b.v. proactieve dienstverlening
- Videobellen in omnichannel CRM/CCD
- Chatbots / Virtual agents in CRM/CCD
- Kanalen van de toekomst in CRM/CCD
- Spraakherkenning in telefonie t.b.v. contactroutering
- Spraakherkenning t.b.v. automatische gespreksverslagen
- Sentimentanalyse
- Optioneel vervanging KAS (klachten)
- Optioneel beheer/reactie kennisbank

