******

**FUNCTIONELE ANALYSE van het CONTACTCENTRUM**

**BUSINESS REQUIREMENTS DOCUMENT**

INHOUDSOPGAVE

[1. HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST 3](#_Toc112173706)

[1.1 Context 3](#_Toc112173707)

[1.2. Het kader van de analyse 3](#_Toc112173708)

[1.3. Beschrijving van de huidige toestand (AS-IS) 4](#_Toc112173709)

[1.4. Beschrijving van de gewenste situatie voor het Contact Center (TO BE) 5](#_Toc112173710)

[1.5. Beschrijving van de gewenste situatie voor belastingen en inventarisering (TO BE) 6](#_Toc112173711)

[2. TOP BUSINESS CHALLENGES 6](#_Toc112173712)

[4. DEFINITIES, ACRONIEMEN EN AFKORTINGEN 7](#_Toc112173713)

[9. BEDRIJFSBEHOEFTEN 8](#_Toc112173714)

[9.1 Bedrijfsactoren 8](#_Toc112173715)

[9.3 Bedrijfsprocessen 9](#_Toc112173716)

[9.3.1 Proces 'AS IS' 9](#_Toc112173717)

[9.3.1.1. Overzicht van de gebruikte communicatiekanalen 9](#_Toc112173718)

[9.3.1.2 Inventariseringsproces 10](#_Toc112173719)

[9.3.1.3. Tellerproces 11](#_Toc112173720)

[9.3.1.4. Rondeproces 12](#_Toc112173721)

[9.3.2. Proces 'TO BE' 12](#_Toc112173722)

[9.3.2.1. Voorgesteld omnichannel contactcentrummodel 12](#_Toc112173723)

[9.3.2.2. Beschrijving van het 'Contact Center'-proces 14](#_Toc112173724)

[9.3.2.3. Beheer van de kennisdatabank 18](#_Toc112173725)

[9.3.2.1 Beschrijving van het tellerproces 19](#_Toc112173726)

[9.3.2.2 Beschrijving van het Rondeproces. 22](#_Toc112173727)

[9.4. Analyse van de bedrijfsbehoeften van het contactcentrum 23](#_Toc112173728)

[9.4.1 Beheer van de verzoeken van de burger 26](#_Toc112173729)

[9.4.1.1. Beheerproces van de supportlijnen 1, 2 en 3 van de burger 26](#_Toc112173730)

[9.4.1.2. Beschrijving van de processen voor het beheer van verzoeken via verschillende burgersupportlijnen. 26](#_Toc112173731)

[9.4.2 Integraties (webservices) 27](#_Toc112173732)

[9.4.3 Operationele rapporten & dashboards 27](#_Toc112173733)

[9.4.4 Beheer van de gebruikers 27](#_Toc112173734)

[9.4.5 GDPR 28](#_Toc112173735)

[9.4.6 "In scope" bedrijfsbehoeften 30](#_Toc112173736)

[9.4.10 “Out of scope” bedrijfsbehoeften 30](#_Toc112173737)

[9.5 Analyse van de bedrijfsbehoeften Belastingen en Inventarisering 30](#_Toc112173738)

[9.5.1 De voorbereiding van de inventariseringsverzoeken 31](#_Toc112173739)

[9.5.2. Bedrijfsbehoeften - Ronde 34](#_Toc112173740)

[9.5.3 Integraties (webservices) 35](#_Toc112173741)

[9.5.4 Operationele rapporten & dashboards 35](#_Toc112173742)

[9.5.5 Beheer van de gebruikers 35](#_Toc112173743)

[9.5.6 GDPR 36](#_Toc112173744)

[9.5.7 "In scope" bedrijfsbehoeften 36](#_Toc112173745)

[9.5.8 “Out of scope” bedrijfsbehoeften 37](#_Toc112173746)

[11. LIJST VAN FUNCTIONALITEITEN 38](#_Toc112173747)

[12. BIJLAGEN 48](#_Toc112173748)

# 1. HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

## 1.1 Context

In 2017 besloot een gemeente in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest haar gebouwen te renoveren en naar een nieuwe locatie te verhuizen. Het is in deze context dat een bredere denkoefening over de toekomst van de gemeente ontstond, later het project van de toekomst genoemd.

Met het oog hierop heeft een in organisatorische vernieuwing gespecialiseerd adviesbureau een studie uitgevoerd om de werking van de gemeente te herdenken en na te denken over:

* **De ontvangst van en de dienstverlening aan de burger:** een op de 'burger' gerichte bedrijfscultuur.

**- De digitale transitie:** zal leiden tot aanzienlijke tijdswinsten en efficiëntere processen. In het bijzonder bij het verlenen van diensten aan de burgers.

Naast de oprichting van dit contactcentrum zou de gemeente van dit initiatief ook gebruik willen maken om een oplossing op te zetten voor de dienst Belastingen en Inventarisering (die instaat voor de heffing van handelsbelastingen), waardoor de werkwijze zou worden geoptimaliseerd en de inkomsten van de gemeente zouden worden gemaximaliseerd.

## 1.2. Het kader van de analyse

Het implementatiemodel moet zo generiek mogelijk ontworpen zijn, zodat het gemakkelijk kan worden uitgebreid tot andere diensten van de gemeente en door andere plaatselijke overheden (OCMW's/gemeenten) kan worden hergebruikt.

Het project is van toepassing op alle drie de diensten van het departement burgerzaken: bevolking, burgerlijke stand en sociale zaken.

Het CIBG stelt voor gebruik te maken van een platform voor het beheer van de relaties met burgers en bedrijven, waarmee verzoeken van burgers en bedrijven op een eenvoudigere en meer uniforme manier kunnen worden beheerd, en waarmee het beheer van deze verzoeken van burgers kan worden doorverwezen naar de juiste medewerker, op het juiste moment, op basis van zijn kennis of vaardigheden.

De op vaardigheden gebaseerde routeringsfaciliteit verbetert de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger door verzoeken zo automatisch mogelijk te routeren naar de medewerker die de nodige vaardigheden heeft om het gevraagde werk uit te voeren. Dankzij de snelle en eenvoudige toegang tot een kennisbank kan de supportmedewerker snel, efficiënt en consistent reageren op verzoeken van burgers. Voor complexe vragen wordt doorverwezen naar een expert-vakspecialist die het digitale dossier via het beheer van de dossiermodule kan behandelen.

De doelstelling van het contactcentrum is om inkomende verzoeken te centraliseren en door te sturen naar de juiste medewerkers. De digitale kanalen voor interactie tussen de burger en de gemeente worden als eerste in aanmerking genomen, zijnde: e-mail, de website en de reacties op het sociale netwerk Facebook, gevolgd door de afhandeling van telefonische verzoeken.

De prestatie-indicatoren van het contactcentrum, die nog moeten worden vastgesteld, zullen in de toekomst meetbare informatie verschaffen over de verwezenlijking van de oorspronkelijke doelstellingen van het centrum voor burgerrelaties.

Wat het departement belastingen en inventarisering betreft, is het de bedoeling het werkproces van de teller te digitaliseren en te automatiseren, zowel op kantoor als tijdens de inspecties op het terrein, met behulp van het regionale CRM-platform van Brussel-Hoofdstad. Dit teneinde het leven van de teller te vereenvoudigen en hem in staat te stellen zich te concentreren op de taken met een hoge toegevoegde waarde.

## 1.3. Beschrijving van de huidige toestand (AS-IS)

Contact Center

Vandaag stellen we vast dat een reeks typische 'onthaal'-taken door de verschillende diensten voor burgerzaken worden uitgevoerd. Dit leidt tot een gebrek aan samenhang in de communicatie, met name bij het aannemen van telefoongesprekken, het verstrekken van algemene informatie, het promoten van de e-administratie, het begeleiden van de burger naar het elektronische loket en het doorsturen van zijn verzoeken naar de bevoegde medewerkers.

Een beperkte kennis van andere diensten en hun rol leidt tot een gebrek aan samenwerking en efficiëntie: aan de telefoon bestaat het risico dat de burger van de ene naar de andere dienst wordt doorgeschakeld. In het geval van een e-mail, dat deze bij de verkeerde afdeling terechtkomt, waardoor de verwerkingstijd langer wordt.

Belastingen en inventarisering:

Vandaag is het werkproces niet gedigitaliseerd. Alles verloopt dus volledig manueel, wat betekent dat de teller veel tijd besteedt aan het opzoeken, raadplegen, controleren en verifiëren van de administratieve dossiers ter voorbereiding van de belastingheffing. Daardoor heeft deze laatste minder tijd om zich met de complexere zaken bezig te houden en zich te concentreren op de taken met een hoge toegevoegde waarde. Een deel van het werk van de teller bestaat erin het terrein op te gaan om controles uit te voeren. Tijdens zijn rondgang doet hij willekeurige waarnemingen op basis van zijn visuele geheugen, zoals de uitbreiding van het terras, en schat hij de noodzaak in van de inning van een nog niet geïdentificeerde belasting. Terug op kantoor verwerkt hij de op het terrein verzamelde informatie en doet dit handmatig, op papier, en werkt het Onyx-instrument (Civadis) bij, om inventariseringsverzoeken naar bedrijven te sturen.

## 1.4. Beschrijving van de gewenste situatie voor het Contact Center (TO BE)

Digitalisering van de eerste stappen van het contactcentrum van de gemeente, voor de dienst burgerzaken van de gemeente, met 3 onthaallijnen:

• Lijn 1 - Algemene informatie

• Lijn 2 - Polyvalente medewerkers

• Lijn 3 - Dossierexperts

Het doel is de burger snel en efficiënt te informeren en ervoor te zorgen dat verzoeken tot volle tevredenheid worden afgehandeld.

Een uniforme ervaring bieden aan de burger in een vereenvoudigde omgeving voor de medewerkers, ongeacht het gebruikte digitale communicatiekanaal, en aan iedereen hetzelfde kwaliteitsniveau van dienstverlening bieden.

De invoering van een omnichannel contactcentrum zal de volgende resultaten opleveren:

* Ontlasten van de backoffice zodat deze meer tijd kan besteden aan taken met een hoge toegevoegde waarde (expertise)
* Verbeteren van de kwaliteit van het onthaal (geïntegreerd, gepersonaliseerd, reactief) en zodoende ook de tevredenheid van de burgers
* Beter begrijpen van en anticiperen op de behoeften van de burgers, waardoor de ontwikkeling van een beleid van voortdurende verbetering mogelijk wordt
* Versterken van het welzijn van de medewerkers

## 1.5. Beschrijving van de gewenste situatie voor belastingen en inventarisering (TO BE)

De oplossing moet de dienst Belastingen en Inventarisering de middelen verschaffen om systematischer te werken, meer dossiers sneller te verwerken, de identificatie van belastingaangiften en toevallige bevindingen op het terrein te vergemakkelijken, het zoeken in de verschillende systemen te vergemakkelijken en ten slotte alle relevante informatie uit de dossiers in één instrument te centraliseren. Deze voordelen resulteren in een tijdwinst en een grotere efficiëntie van de dienst Belastingen en Inventarisering. Het CRM maakt het mogelijk om dossiers te delen en er samen aan te werken, documenten toe te voegen, de geschiedenis van dossiers gemakkelijker te bekijken, sneller goedkeuringen te krijgen en notities en foto's aan dossiers toe te voegen terwijl de medewerker zijn ronde doet.

De oplossing moet beantwoorden aan de doelstellingen van de Gemeente:

* De gemeentelijke inkomsten snel doen stijgen
* Het proces van belastinginventarisering optimaliseren
* De planning en processen voor de terreinmedewerker optimaliseren
* De inning van belastingen naar burgers en bedrijven toe optimaliseren
* Het beheer van de inventariseringen faciliteren

# 2. TOP BUSINESS CHALLENGES

* De hergroepering van de diensten in het gemeentehuis is de ideale gelegenheid om de organisatiestructuur en de werking van het Onthaal te herzien, zodat beter kan worden ingespeeld op de behoeften van de burgers en de agenten een moderne werkomgeving kan worden geboden die hun welzijn garandeert.
* Het aantal inkomende gesprekken en e-mails verminderen (Call & Mail Deflection)
* De Gemeente wil de papieren processen van de inventarisering van de handelsbelastingen afschaffen en het leven van de teller vereenvoudigen.
* De tijd dat de teller op het terrein aanwezig is, maximaliseren om hem in staat te stellen zich te concentreren op taken met een hoge toegevoegde waarde (efficiëntie, productiviteit, tijdbesparing)

# 4. DEFINITIES, ACRONIEMEN EN AFKORTINGEN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Definitie/Acroniem/**  **Afkorting** | **Omschrijving** |
| **1** | CIBG | Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest |
| **2** | CRM | **C**itizen **R**elationship **M**anagement |
| **3** | De GA | De Gemeenteambtenaar |
| **4** | CC | Contactcentrum |
| **5** | Belfirst | Een onderneming dat voor een opvolging van de bedrijven zorgt via hun waarschuwingssysteem. |
| **6** | GDPR | 'General Data Protection Regulation', de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) |
| **7** | SPOC | Single Point of Contact |

# ****9. BEDRIJFSBEHOEFTEN****

## 9.1 Bedrijfsactoren

De rollen van de interne afdelingen die betrokken zijn bij de implementatie van Contact Center van het CRM zijn als volgt:

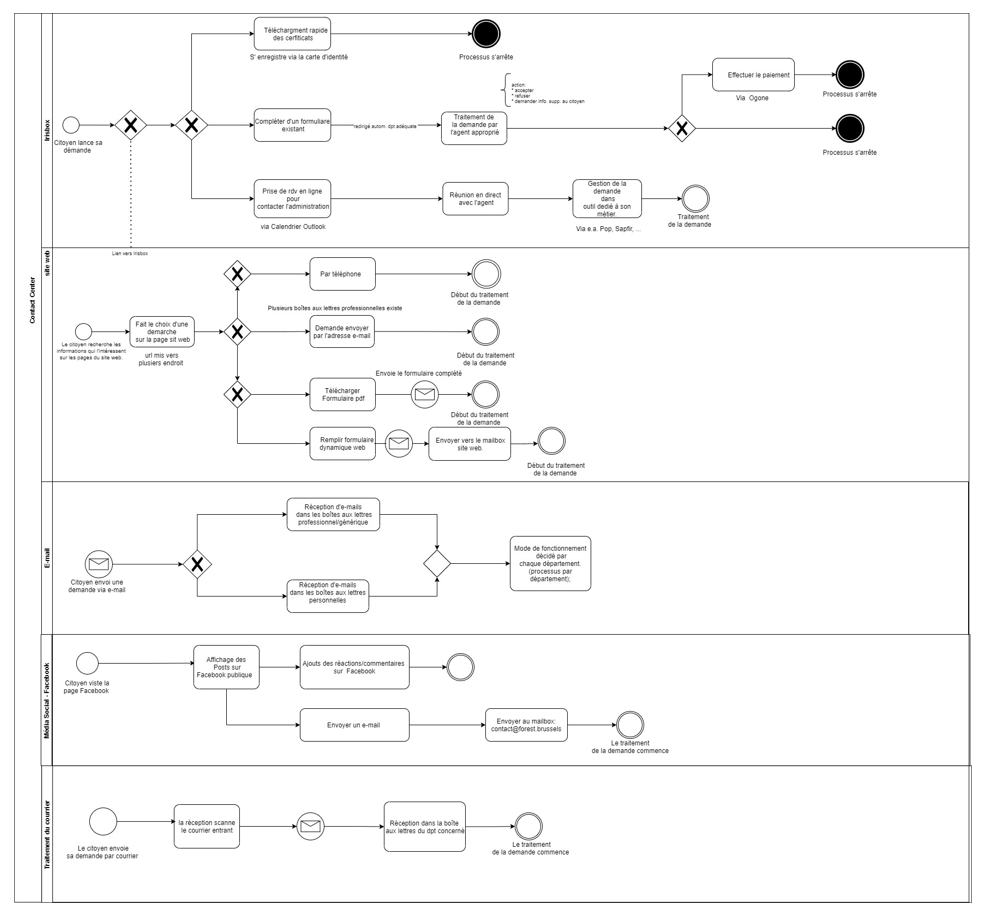
|  |  |
| --- | --- |
| Naam van de Dienst | Rollen en verantwoordelijkheden |
| BURGERZAKEN  - dienst Bevolking | De dienst Bevolking staat in voor de aflevering en vernieuwing van identiteitskaarten, paspoorten, rijbewijzen en certificaten (van woonplaats, gezinssamenstelling en uittreksels uit het strafregister). Deze dienst is ook belast met electorale aangelegenheden en is actief tijdens verkiezingsperiodes. |
| BURGERZAKEN - dienst Burgerlijke stand | De dienst Burgerlijke stand staat in voor het beheer van geboorten, huwelijken, nationaliteiten en overlijdens. Hij ontvangt verklaringen van wettelijke samenwoning en reikt ook akteuittreksels uit. |
| BURGERZAKEN - dienst Sociale Zaken | Onderwerpen: voor eensluidend verklaarde afschriften, laatste wilsbeschikkingen, orgaandonatie, euthanasie, gezondheid, handicaps. |
| Dienst Belastingen en Inventarisering | Dienst die instaat voor het beheer van de inventarisering van de gemeentebelastingen. Hij bestaat uit tellers, dienstverantwoordelijken en administratieve assistenten. |
| DPO (Data Protection Officer) | De DPO ziet toe op de naleving van de GDPR-wetgeving |
| IT-afdeling | IT-verbindingspersoon met het CRM-team van het CIBG. |
| Dienst Communicatie en Informatie - Beheerder van CRM-kennisartikelen | Het betreft hier een nieuwe verantwoordelijkheid gekoppeld aan de werking van het CRM. Beheer van de inhoud van de kennisdatabank en de artikelen. |
| Contactcentrum | Het gaat hier om een nieuwe afdeling. In de toekomst zullen er twee ondersteuningslijnen zijn (algemene informatie en veelzijdige vragen) en, indien nodig, een opvolging voor complexe cases die door experts-vakspecialisten zullen worden behandeld. |

## 9.3 Bedrijfsprocessen

### 9.3.1 Proces 'AS IS'

#### *9.3.1.1. Overzicht van de gebruikte communicatiekanalen*

Deze werkstroom kan ook geraadpleegd worden in de bijlage.



#### *9.3.1.2* Inventariseringsproces

Deze werkstroom kan ook geraadpleegd worden in de bijlage.

Diagram

Description automatically generated

#### 9.3.1.3. Tellerproces

A picture containing text

Description automatically generated

#### 9.3.1.4. Rondeproces

Diagram

Description automatically generated

#### 

### 9.3.2. Proces 'TO BE'

#### *9.3.2.1. Voorgesteld omnichannel contactcentrummodel*

Het omnichannel contactcentrum zal helpen om meer kanalen voor de ondersteuning van de burger te implementeren, de efficiëntie van het eigen contactcentrum te verbeteren en de taak van de eigen verantwoordelijken en supportmedewerkers gemakkelijker te maken. De kanalen voor de ondersteuning van de burger zijn de middelen waarmee de burgers contact kunnen opnemen met de gemeente. Dit zijn bijvoorbeeld de telefoons, de e-mails, de webformulieren en de Facebook-commentaren bestemd voor de gemeente. Ondersteuning via meerdere kanalen betekent dat u uw burgers meerdere contactpunten biedt, zodat zij met u kunnen praten wanneer en hoe zij dat willen.

Diagram

Description automatically generated

#### *9.3.2.2. Beschrijving van het 'Contact Center'-proces*

**Via een competentiegebaseerde omnichannel routering**

De voorgestelde oplossing voor het contactcentrum is:

* de hieronder beschreven digitale kanalen in een eerste fase te integreren via omnichannel functies op basis van de vaardigheden van de gebruikers.
* De medewerkers toegang bieden tot een kennisdatabank die het enige referentiekader is voor de opslag van nuttige informatie over producten, diensten en actuele informatie. Zij moeten deze snel en gemakkelijk kunnen raadplegen en gebruiken om diverse vragen te beantwoorden via verschillende digitale kanalen.

**1.**ds

**2.**ds

**Via e-mail (Email-to-Case)**

* + De burger stelt een vraag per e-mail aan de dienst burgerzaken. Op basis van het opgegeven e-mailadres wordt automatisch een 'Case'-verzoek aangemaakt en wordt het e-mailverzoek op basis van bepaalde criteria in een wachtrij geplaatst en doorgestuurd naar de juiste medewerker met de vereiste competenties om op het e-mailverzoek te reageren. (Supportlijnen 1, 2)
  + Als er twijfel bestaat over wie de mail moet opvolgen, kan een Supervisor ingrijpen in het automatische proces en de mail aan de juiste medewerker toewijzen.
  + Voor complexere kwesties, waarvoor kennis van zaken vereist is, worden de e-mails doorgestuurd naar supportlijn 1, 2 of de Supervisor voor behandeling door de dossierdeskundigen. Het voorsorteersysteem ontlast de deskundigen, zodat zij zich op hun complexe dossiers kunnen concentreren.

**3.**ds

**Sociaal netwerk - Facebook**

* + Burgers maken regelmatig gebruik van de openbare Facebook-pagina van de Gemeente om via dit interactiekanaal te reageren op berichten en opmerkingen en vragen te stellen. Met behulp van de 'geleide stroom'-functie is het de bedoeling om een Facebook-commentaar om te zetten in een Case.
  + Deze functionaliteit stelt de medewerkers van het 'Contact Center' in staat om dit interactiekanaal te beheren.

**4.**

**Website (Web-to-Case)**

* + De Gemeente is van plan een nieuwe website te ontwikkelen.
  + De rol van de website is te fungeren als een knooppunt tussen de diverse communicatiekanalen. Op elk moment - en ongeacht het gebruikte kanaal - zal de CC-medewerker de burger kunnen doorverwijzen naar de site, waar alle beschikbare informatie wordt gecentraliseerd en die het mogelijk maakt bepaalde transacties online uit te voeren (bijvoorbeeld via IRISbox).
  + Bij de implementatie wordt aanbevolen bestaande statische formulieren (in pdf-formaat) om te zetten in dynamische formulieren die automatisch de in het CRM verzamelde gegevens overnemen en tegelijkertijd een verzoek (een Case) creëren die door de juiste medewerker kan worden behandeld. Hierdoor kan de medewerker sneller reageren op verzoeken van burgers, wat de productiviteit van het contactcentrum zal verhogen.
  + **Facultatieve optie: indien**  de website klaar is op het ogenblik van de implementatie, kunnen deze nieuwe media aan de website worden toegevoegd en door de medewerkers van het contactcentrum worden beheerd:

**Chat (instant messaging)**

* + - De burger stelt live een vraag in de 'chat'-modus. Voor eenvoudige vragen kan een robot op een geautomatiseerde manier antwoorden op een type vraag dat hij kan herkennen
    - Als de vraag ingewikkelder is of de robot niet weet hoe te antwoorden, neemt een medewerker van de Gemeente het over
    - De geautomatiseerde dienst kan 24/7 beschikbaar zijn, maar de traditionele chat is beschikbaar tijdens de openingsuren van het contactcentrum

**Messaging (bv. Messenger, WhatsApp**)

* + - De burger maakt gebruik van de beschikbare messagingdiensten om zijn vragen te stellen. Een medewerker beantwoordt de geformuleerde verzoeken.
    - De dienst is beschikbaar tijdens de openingsuren van het CC
    - Als de burger zich via de burgerzone aanmeldt, kan er gereageerd worden op verzoeken die specifiek verband houden met een bepaald dossier (beveiligde zone voor identificatie)

**Integratie van telefonie**

**5.**

* 80% van de burgerverzoeken wordt per telefoon ontvangen.
* De wens is een oplossing te bieden om het aantal behandelde oproepen te verminderen.

De hulpmiddelen die nodig zijn om een contactcentrum met telefonische ondersteuning op te zetten zijn de volgende:

* **IVR (Interactive Voice Response)** Dankzij het telefoonmenu waarin de taalvoorkeur, het soort verzoek en de identificatie van de burger vooraf zijn gedefinieerd, wordt het verzoek automatisch doorgestuurd naar de respectieve medewerker en wordt bijgevolg de juiste ondersteuning geboden. Wanneer de medewerker het gesprek aanneemt, is de aanvraag al op zijn scherm aangemaakt en zijn de contactgegevens ingevuld, zodat hij sneller en persoonlijker kan reageren. (Verhoogt de tevredenheid van de burger)

Het voordeel van de IVR is de mogelijkheid om praktische boodschappen toe te voegen voordat de medewerker de telefoon opneemt om de burger te informeren dat algemene informatie (FAQ) ook op de openbare website gevonden kan worden. Op die manier kan het aantal oproepen dat door de callcentermedewerkers behandeld wordt, verminderd worden. (Call deflection)

* **Koppeling van telefonie en IT | koppeling van telefonie en IT | CTI**

Momenteel gebruikt de Gemeente de Escaux/ConnectMe-technologie, maar in de toekomst zou ze graag van technologie veranderen.

IRISnet voert momenteel een marktstudie uit om alternatieve CTI-oplossingen te analyseren, maar een voorstel ter zake zal niet klaar zijn tegen 2021.

* **De integratie met Irisbox**

**6.**

De Gemeente wil dat de burger over één enkel toegangsplatform beschikt. Op dit moment wordt IRISbox geïntegreerd in het regionale CRM-platform. Deze optie zal in de loop van volgend jaar voor alle overheidsdiensten beschikbaar zijn.

Zodra de technische oplossing is bepaald, zal worden gespecificeerd vanaf welk platform (IRISbox of regionaal CRM) de documenten toegankelijk zullen zijn en verzonden zullen kunnen worden.

#### *9.3.2.3.* Beheer van de kennisdatabank

Met deze functionaliteiten kan informatie op één plaats worden opgeslagen zodat agenten en burgers toegang hebben tot een kennisdatabank (afhankelijk van de autorisaties). Hierdoor kunnen de medewerkers productiever werken en krijgen de burgers volledigere en actuelere informatie.

**De webmaster en de communicatieverantwoordelijke** van de Gemeente spelen hierbij een cruciale rol, zodat dezelfde informatie ook daadwerkelijk op de website wordt gepubliceerd.

Het 'Kennisbeheer'-team zal een beleid van voortdurende verbetering voeren op basis van een regelmatige analyse van de op de site geraadpleegde pagina's en van het soort verzoeken dat via de verschillende kanalen aan het CC wordt gericht.

Afhankelijk van wie de artikelen zal schrijven en creëren, moeten kennisbeheerlicenties worden verstrekt.

9.3.2.4. Beschrijving van het inventariseringsproces

Deze werkstroom kan ook geraadpleegd worden in de bijlage.

Diagram, box and whisker chart

Description automatically generated

Hieronder wordt het proces beschreven aan de hand van de behandeling van een dossier, maar in de praktijk verwerkt de teller meerdere dossiers tegelijk, zodat het altijd nodig is te voorzien in de functionaliteiten om meerdere dossiers tegelijkertijd te verwerken. Bijvoorbeeld: de mogelijkheid om meerdere documenten tegelijk af te drukken, de mogelijkheid om meerdere documenten tegelijk te scannen, meerdere documenten tegelijk aan een dossier toe te voegen, meerdere documenten in te dienen voor elektronische ondertekening. (Houdt een aanzienlijke tijdsbesparing in)

#### *9.3.2.1 Beschrijving van het tellerproces*

**1**

De teller ontvangt per e-mail een waarschuwingsbericht van Belfirst. Als bijlage ontvangt hij een Excel-bestand met een lijst van namen van bedrijven die gevestigd zijn in de gemeente waar een verandering van activiteit is vastgesteld.

**2**

Vervolgens wordt het Excel-bestand in het CRM geïmporteerd.

Er wordt een nieuw dossier aangemaakt voor elk bedrijf in de Excel-lijst. Status van het dossier = nieuw.

**3**

**4**

De volgende stap is het voorbereiden van de inventariseringsverzoeken. Om elk dossier voor te bereiden, moet eerst nagegaan worden of de bedrijfsgegevens van elke onderneming juist en volledig zijn. Op basis van de beschikbare informatie (bedrijfsnaam) raadpleegt hij verschillende informatiebronnen:

* **KBO** (= authentieke bron) om de conformiteit van de adressen te controleren. (Rechtsvorm van de vennootschap, btw-nummer en identificatie in de statuten van de natuurlijke en rechtspersonen van de vennootschap);
* **De Gemeentedienst** die de vergunningen beheert: om bevestiging te krijgen van het adres van een inrichting;
* **Onyx-Civadis**, de tool voor retributies en belastingen; toevoegen van informatieupdates belastingsleutels.
* **Brugis & Kadaster,** een Geografisch Informatiesysteem (of GIS in het Engels) dat het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestrijkt. Met de tool kunnen de grenzen van alle privépercelen geïdentificeerd en gevisualiseerd worden. Om de oppervlakte van percelen en gebouwen te controleren, zoekt u eerst de referentiecode op in Brugis/het kadaster en raadpleegt u vervolgens de stedenbouwkundige databank om de perceelnummers en andere relevante gegevens te controleren.
* **Google Earth** (geolokalisering), visualisatie van het perceel, de inrichting of het gebouw.

**5**

Zodra de controles en toevoegingen van gegevens aan de CRM-velden in het dossier zijn voltooid, kan een mailfusie worden uitgevoerd tussen de ingevoerde dossiergegevens en het bestaande model voor de begeleidende brief. De begeleidende brief is klaar om te worden ondertekend door de schepen van financiën en de gemeentesecretaris.

**6**

De documenten worden handmatig (via een ondertekenaar) of met een elektronische handtekening ter goedkeuring en ondertekening voorgelegd aan de schepen van financiën en de gemeentesecretaris. Dossierstatus = hangend (reden: ter goedkeuring verzonden)

**7**

De ondertekende documenten worden teruggestuurd naar de teller die de handtekeningen controleert. De teller brengt de verzendingsstempel aan op de begeleidende brief en scant het document.

De begeleidende brief wordt aan het dossier toegevoegd. Dossierstatus = open (reden: handtekeningen ontvangen)

**8**

Vervolgens bereidt hij de verzending per post voor, die uit 3 soorten documenten bestaat die moeten worden bijgevoegd:

8.1. De gepersonaliseerde en ondertekende begeleidende brief met verzendingsstempel is al klaar om te worden verzonden;

8.2 de Gemeentelijke verordeningen: dit zijn standaarddocumenten in pdf-formaat.   
 Bestaan in 2 talen. (NL/FR)

8.2.1 Op het scherm van het dossier wordt de keuzelijst van de gemeentelijke verordeningen doorzocht en wordt het desbetreffende document geselecteerd;

8.2.2 Druk de relevante gemeentelijke verordening voor dit soort inventariseringen af;

8.3 het/de aangifteformulier(en): Word-documenten die door de belastingplichtige moeten worden ingevuld.

8.3.1 In het dossierscherm wordt het relevante formulier gezocht en geselecteerd uit de vervolgkeuzelijst van rapportformulieren. Elk formulier is beschikbaar in 2 talen. (NL/FR)

8.3.2 Vult het (de) formulier(en) in met de gegevens uit het dossier;

8.3.3. Druk het relevante aangifteformulier voor dit soort inventarisering af;

**9**

Het inventariseringsverzoek wordt per aangetekende brief verzonden. Het is belangrijk dat de teller over een bewijs van verzending en een ontvangstbewijs van de belastingbetaler beschikt. De verzendings- en ontvangstbewijzen moeten bijgevolg worden gescand en aan het digitale dossier worden toegevoegd. Status van het dossier: hangende (reden: verzending van de aangetekende brief)

**10**

Analyse van de retours door de teller. Dossierstatus: open (reden: retour ontvangen)

Om over te gaan tot de toepassing van deze belasting(en) moet de belastingplichtige het (de) ingevulde, gedateerde en ondertekende formulier(en) binnen **15 dagen** per post of per e-mail terugsturen naar de belastingdienst. In geval van een onjuiste, onvolledige of onnauwkeurige aangifte wordt overgegaan tot de ambtshalve inkohiering van de belasting (het bedrag van de belasting wordt dan verdrievoudigd).  Vervolgens moet hij de ontvangen documenten scannen en aan het dossier toevoegen.

Er zijn 3 mogelijke uitkomsten na de analyse:

Ofwel komt de fiscale analyse overeen met de verklaringen van de belastingplichtige;

**1111**

Ofwel werd er een valse verklaring afgelegd;

**12**

Ofwel is de beschrijving van de situatie niet duidelijk, ofwel plant de teller een

**13**

Controle. (Voorbeeld: tegenstrijdigheden in de informatie van het

systeem en de feedback van de belastingbetaler) ( = Ref. onder

Rondeproces)

1414

**14**

Hij werkt de gegevens bij in de Onyx-tool.

#### *9.3.2.2 Beschrijving van het Rondeproces.*

Deze werkstroom kan ook geraadpleegd worden in de bijlage.

Chart, diagram, box and whisker chart

Description automatically generated

**1**

Na analyse van zijn dossier en de aangiften van de belastingbetaler moet de Teller een controle ter plaatse verrichten om een duidelijker beeld van de situatie te krijgen.

**2**

Hij plant zijn ronde en voorziet meerdere inspecties per wijk op één dag. Hij gebruikt Google Maps om zijn traject te plannen. Voor complexe cases kan hij de Manager vragen hem te vergezellen om een controle ter plaatse te verrichten. Zo inspecteert hij verschillende plaatsen op zijn geplande route.

**3**

Ter plaatse gebruikt hij zijn mobiele CRM-applicatie om notities, opmerkingen en foto's aan het dossier toe te voegen. Als hij onderweg onregelmatigheden vaststelt, maakt hij een nieuw dossier aan in zijn mobiele applicatie, voegt hij opmerkingen en foto's toe die hij later op kantoor kan verwerken.

**4**

Op kantoor maakt hij pv's op basis van zijn waarnemingen op het terrein op en voegt hij foto's toe. Hij voegt de pv's toe aan het reeds aangemaakte dossier. Het pv is een type formulier.

**5**

Hij zendt de pv's ter goedkeuring naar de Manager. Voor een eenvoudige goedkeuringsprocedure zorgen.

**6**

Er zijn twee mogelijkheden:

Ofwel keurt de Manager het dossier goed en begint de administratieve verwerking van het dossier.



**15**

**9**

Van de stap tot

Icon

Description automatically generated

**7**

Ofwel zijn er aanpassingen en begint het proces opnieuw totdat het dossier is goedgekeurd en de verdere administratieve verwerking kan plaatsvinden.

## 9.4. Analyse van de bedrijfsbehoeften van het contactcentrum

Aangezien er nog geen operationeel contactcentrum is, gebruiken we de toekomstige organisatiemodellen om de functionele vereisten van het CRM te bepalen teneinde bepaalde kanalen te optimaliseren. (E-mail, website, Facebook, telefonie)

Deze interactiekanalen die momenteel door de burgers worden gebruikt, zullen worden geoptimaliseerd zodat het verzoek van de burger sneller bij de juiste dienst en de juiste persoon terechtkomt en de afhandeling wordt versneld.

De geïdentificeerde CRM-functionaliteiten zijn:

Bedrijfsbehoefte 1:

Voor de supportmedewerkers is het belangrijk dat zij een hulpmiddel krijgen waarmee zij elk verzoek snel kunnen oplossen. Een hulpmiddel dat alle relevante informatie op één scherm centraliseert en het zoeken naar informatie in verschillende instrumenten vermijdt. (Dit zal tijd in beslag nemen)

De 'Service Console'-applicatie maakt het leven van de medewerker gemakkelijker door een volledig overzicht te bieden van de aanvraag van een burger, met een overzicht op één scherm van gerelateerde dossiers, verzonden en ontvangen berichten, geschiedenis en documenten. Deze optie bespaart de medewerker het zoeken naar relevante informatie op verschillende locaties/tools/servers, waardoor de productiviteit van de medewerker toeneemt.

Bedrijfsbehoefte 2:

Digitalisering van de eerste stappen van het contactcentrum van de gemeente, voor de dienst Burgerzaken van de gemeente, met 3 onthaallijnen:

• Lijn 1 - Algemene informatie

• Lijn 2 - Polyvalente medewerkers

• Lijn 3 - Dossierexperts

Afhankelijk van de complexiteit van de aanvraag, stuurt supportlijn 2 complexe dossiers door naar deskundigen die vervolgens contact opnemen met de burger om zijn of haar dossier verder te behandelen.

Functionaliteit - omnichannel routering op basis van de competenties van de supportmedewerkers

De routering van de wachtrijen in functie van de competenties en de beschikbaarheid maakt het mogelijk om te bepalen welke supportlijn 1 of 2 over de taalvaardigheden, de benodigde expertise en de beschikbare tijd beschikt om te reageren op een algemeen informatieverzoek of een polyvalent verzoek uit een e-mail, website of Facebook-commentaar. Er wordt een ticket aangemaakt.

Bij een complexere case zal een dossier worden aangemaakt en door een deskundige worden gecontroleerd.

Functionaliteit - omnichannel routering op basis van de beschikbaarheid van de supportmedewerker.

Omnichannel routeert de werkelementen volgens de prioriteit die eraan toegewezen werd, zodat de belangrijkste werkelementen aan de agenten worden doorgegeven.

Ten tweede, wanneer het vermogen van een medewerker om werk te ontvangen verandert (misschien komt hij terug van een 'afwezig'-status of is hij bezig met een ander werkelement), probeert omnichannel werk te vinden dat naar die medewerker kan worden doorgestuurd.

Bedrijfsbehoefte 3:

Burgers verwachten dat ze gemakkelijk van het ene communicatiekanaal op het andere kunnen overschakelen en dat ze een snel en persoonlijk antwoord van de Gemeente krijgen via het communicatiekanaal waaraan zij de voorkeur geven. Als de administratie het door de gebruiker verkozen communicatiekanaal kan onthouden, hoeft zij zich niet opnieuw te verantwoorden en kan de gemeente een gepersonaliseerde relatie met de burger opbouwen.

De omnichannel supportkanalen van het CRM bieden de burger tal van manieren om contact op te nemen met de Gemeente. Hieronder volgen enkele van de communicatiekanalen die vandaag worden gebruikt en die in de eerste implementatiefase zullen worden opgenomen:

* Cases afkomstig van de website registreren
* Cases afkomstig van e-mails registreren
* Cases afkomstig van de Facebook-commentaren registreren
* Cases afkomstig van een chatbot registreren
* Cases afkomstig van een telefoongesprek registreren
* Cases afkomstig van een rechtstreeks bezoek aan het gebouw registreren

Deze case entries worden automatisch aangemaakt en doorgestuurd naar de juiste medewerker op basis van taal, beschikbaarheid en competenties.

Bedrijfsbehoefte 4:

Om het contactcentrum te beheren, is een operationele verantwoordelijke nodig die supportlijnen kan creëren, aanpassen of optimaliseren, medewerkers kan ondersteunen en begeleiden, en de belangrijkste prestatie-indicatoren kan controleren via rapportering.

* + - * Supervisors in staat stellen om de werklast van medewerkers en de status van werkelementen die via omnichannels worden gerouteerd te controleren.
* Stelt medewerkers in staat werkelementen te melden wanneer zij hulp nodig hebben van een supervisor. Dan kunnen de supervisors nuttige berichten sturen die alleen de supportmedewerker te zien krijgt.
* De supervisors kunnen ook inkomende supportverzoeken controleren en beantwoorden door wachtrijen indien nodig aan te passen en de competenties van de medewerkers snel bij te werken.
* De supervisor toestaan een medewerker live te coachen tijdens een telefoongesprek

Bedrijfsbehoefte 5:

Een supportmodule die de basiskennis van burgers of medewerkers centraliseert en antwoorden geeft op vaak gestelde vragen (FAQ). De kennisdatabank is gemakkelijk toegankelijk en biedt altijd nauwkeurige en actuele informatie. Ze bevat informatie over diensten en producten, algemene en praktische informatie die door de dienst burgerzaken wordt gebruikt, wanneer en waar dat nodig is. (Via de website, via het consolescherm van de medewerker)

Behoefte 6:

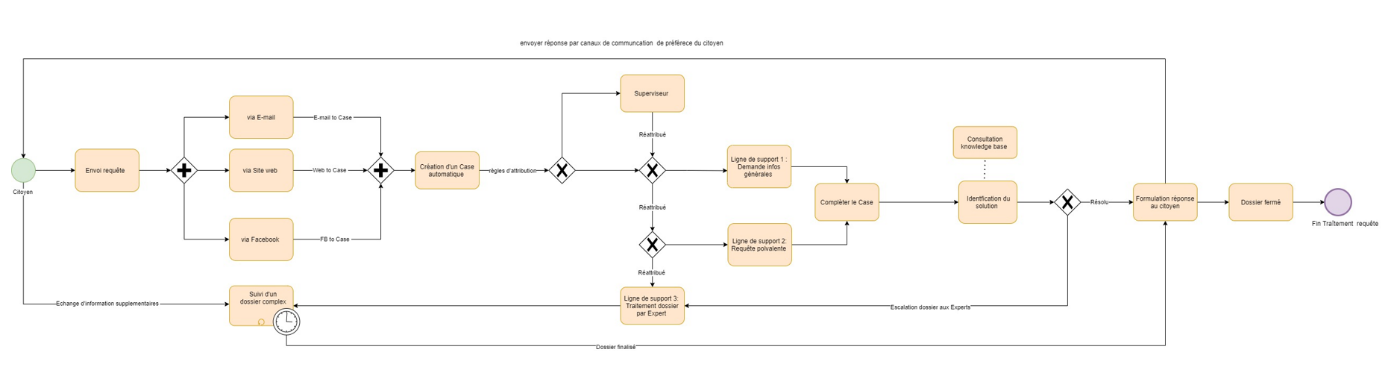
De derde supportlijn is verantwoordelijk voor het beheer van de behandeling van complexe dossiers die door supportlijn 2 of de supervisors worden doorverwezen. Het beheer van het complexe dossier van de burger.

In een digitaal dossier moeten alle gegevens met betrekking tot de dossierdeskundige op één scherm worden gecentraliseerd: toegang tot de contactgegevens van de burger, soort verzoek, toevoeging en opslag van relevante documenten, historiek van de activiteiten (telefoon, e-mail), behandelingsstatus van het dossier. Het moet ook mogelijk zijn om via het dossierscherm een e-mail samen te stellen en naar de burger te sturen, alsook om een telefoongesprek te voeren of te chatten.

### 9.4.1 Beheer van de verzoeken van de burger

#### *9.4.1.1. Beheerproces van de supportlijnen 1, 2 en 3 van de burger*

Deze werkstroom kan ook geraadpleegd worden in de bijlage.



#### *9.4.1.2. Beschrijving van de processen voor het beheer van verzoeken via verschillende burgersupportlijnen.*

Gezien de implementatie van een contactcentrum met 3 geplande supportlijnen en het in kaart brengen van de burgerprocessen, toont de bovenstaande visualisatie hoe dit kan worden vertaald met de standaardfunctionaliteiten die door het CRM van het Brussels Gewest worden gebruikt.

Als een burger vragen heeft voor de dienst burgerzaken, kan hij of zij contact opnemen met de Gemeente via het communicatiekanaal van zijn of haar keuze. Op basis van de vastgestelde regels worden de cases dan doorgestuurd naar de supportmedewerkers met de meest geschikte competenties die algemene vragen behandelen (supportlijn 1) of naar de supportmedewerkers die de competenties hebben om meer diverse vragen te behandelen (supportlijn 2). Als de case niet kan worden geïdentificeerd door de toewijzingsregel, wordt het automatisch doorgestuurd naar een Supervisorrol die handmatig kan ingrijpen en de zaak kan routeren naar de juiste medewerker (supportlijn 1, 2 of naar een expert-vakspecialist indien nodig).

De medewerkers kunnen in hun console de cases zien die tot hun wachtrij behoren en zodra zij klaar zijn om met de behandeling van een nieuwe case te beginnen, kunnen zij de case aan zichzelf toewijzen door de naam van de eigenaar van de case aan te passen en de status van de case op "in behandeling" te zetten. Afhankelijk van het onderwerp van de case kunnen zij in de kennisdatabank zien of er verwante artikelen over dat onderwerp zijn die zij kunnen opnemen wanneer zij de burger antwoorden via het communicatiekanaal van hun voorkeur dat is aangegeven bij het onderwerp van de case. Een andere praktische optie voor de medewerkers om de cases te behandelen is het gebruik van FAQ's. Zo kunnen ze gebruikmaken van modellen met kant-en-klare antwoorden en een voorgedefinieerde lay-out die zij kunnen hergebruiken om sneller te antwoorden op het verzoek van de burger. Zodra de mededeling met het antwoord naar de burger is verstuurd, kan de case worden afgesloten door de status te wijzigen in "Gesloten". Indien de medewerkers van supportlijn 2 vaststellen dat het verzoek van de burger complexer is, hebben zij twee mogelijkheden: de hulp van de Supervisor inroepen of het verzoek doorgeven aan een deskundige die het verzoek van de burger zal opvolgen. Wanneer de medewerker de zaak doorverwijst naar een deskundige, kan hij de case afsluiten. (Reden voor de afsluiting: verzoek om kennis van deskundigen).

Dankzij het CRM van het gewestelijke platform hebben alle CA-agenten die in contact staan met de burger, in real time toegang tot dezelfde gegevens. De interactie met de burger is dus altijd gepersonaliseerd, transparant en gebaseerd op actuele informatie.

### 9.4.2 Integraties (webservices)

De te plannen integraties:

* De integratie met IRISbox
* CTI-oplossing. De voorgestelde oplossing zal deel uitmaken van het gewestelijke CRM-platform. Interactive Voice Response (IVR). De voorgestelde oplossing zal deel uitmaken van het gewestelijke CRM-platform.

### 9.4.3 Operationele rapporten & dashboards

**De CRM-oplossing zal verschillende soorten standaardrapporten ter beschikking stellen die het mogelijk maken om de belangrijkste prestatie-indicatoren op te volgen voor:**

* Het beheer van omnichannel routering
* Het beheer van de cases van burgerhulp
* Het beheer van de inhoud van de kennisdatabank (ref. Knowledge management)
* ...

### 9.4.4 Beheer van de gebruikers

Er zijn verschillende CRM-rollen nodig voor de operationele werking van het Contact Center. Elke rol zal toegang hebben tot de informatie in het CRM die hij nodig heeft voor de uitoefening van zijn functie.

De verschillende geïdentificeerde rollen zijn:

1. DELEGATED ADMIN - **De rol van interne beheerder/SPOC CRM.** Hij/zij is het interne aanspreekpunt voor de ondersteuning van de CRM-gebruikers. Het betreft een coördinerende functie die verantwoordelijk is voor de opleiding van CRM-gebruikers, het voorzien van de handleidingen en het centraliseren van de behoeften van het CRM-team. (Bijvoorbeeld: het beheer van de licenties, de activering en deactivering van de nieuwe CRM-gebruikers, enz.)

- Deze coördinator zal ook optreden als CRM-ambassadeur in de Gemeente.

- Deze CRM-coördinator zal de rol van beheerder vervullen, zal toegang hebben tot de operationele functionaliteiten  
 van het CRM en beschikt over een zeker niveau van CRM-kennis.

2. **De rol van de Contactcentrummedewerkers**. Deze medewerkers zijn belast met het beantwoorden van algemene en polyvalente vragen van burgers over de diensten en producten van de afdeling Burgerzaken. Ze maken deel uit van de operationele werking van de supportlijnen 1 en 2 van het contactcentrum en beheren de interacties met de burger via mail, website/Facebook en telefoon. Voor de operationele werking van het contactcentrum zijn drie supportmedewerkers per aangeboden dienst nodig, d.w.z. 9 personen.

**3. De rol van de Supervisor.** Deze functie is verantwoordelijk voor de dagelijkse werking van het contactcentrum. De supervisor biedt operationele ondersteuning aan de supportmedewerkers en beantwoordt hun vragen. Indien bepaalde cases niet via de toewijzingsregels aan een supportlijn kunnen worden toegewezen, worden zij automatisch doorgestuurd naar de Supervisor die handmatig in het supportproces ingrijpt en de case aan de juiste supportlijn toewijst. Deze functie is ook verantwoordelijk voor de vaststelling van de belangrijkste prestatie-indicatoren en de opstelling van de operationele rapporten voor het contactcentrum.

**4. De rol van de experts-vakspecialisten:**  de experts-vakspecialisten zijn interne dossierbeheerders die deel uitmaken van de 3e supportlijn. Zij behandelen complexe verzoeken van de polyvalente medewerkers (supportlijn 2) of Supervisor. Zij nemen de taak over van de polyvalente medewerker van het contactcentrum en zorgen voor een rechtstreekse opvolging van het dossier bij de burger. (Casebeheer + Dienst Belastingen en Inventarisering)

### 9.4.5 GDPR

De GDPR en het gebruik van een CRM-tool zijn nauw met elkaar verbonden, dus sinds de invoering van de GDPR-richtsnoeren heeft deze technologie de vereiste GDPR-gerelateerde verbeteringen aangebracht in het gebruik ervan. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van modules en praktische mechanismen die bijdragen tot de naleving van de GDPR in het CRM-systeem. (Privacy by design). De verantwoordelijkheid om de richtsnoeren van de GDPR na te leven houdt daar niet op, aangezien de Gemeente en het CIBG op dit vlak ook een gedeelde verantwoordelijkheid hebben en van hun kant ook GDPR-maatregelen moeten nemen. Het CIBG levert dus de nodige elementen om het gewestelijke CRM-platform in overeenstemming te brengen met de GDPR, net als de integrator die het CRM-systeem in de gemeente implementeert.

### 9.4.6 "In scope" bedrijfsbehoeften

* De implementatie van een CRM-tool waarmee de eerste stappen kunnen worden gezet naar een burgergericht contactcentrum voor de drie diensten van het departement burgerzaken: bevolking, burgerlijke stand en sociale zaken.

Het CRM-systeem maakt het mogelijk om:

* De via e-mail, de website en Facebook ontvangen verzoeken te centraliseren en door te sturen naar de bevoegde medewerkers
* Coherente antwoorden binnen handbereik te brengen van de medewerkers van het contactcentrum via het CRM-systeem en van de burgers via de website. (Knowledge management)
* Beheer van zaken die door de bedrijfsexperts moeten worden behandeld   
  (Case Management)
* Operationele rapporten en dashboards aanreiken voor het toezicht op de belangrijkste prestatie-indicatoren en succesmaatregelen
* De integratie met Irisbox

Telefonische ondersteuning van de burger - CTI-oplossing (met Escaux - ConnectMe of een andere technologie). Te bekijken met IRISLine.

* IVR (Interactive Voice Response). Te bekijken met IRISLine.
* Gemeenschapsportaal voor de burger

### 9.4.10 “Out of scope” bedrijfsbehoeften

* Archivering van de documenten: EDM-project gepland in 2022

## 9.5 Analyse van de bedrijfsbehoeften Belastingen en Inventarisering

Momenteel gaat het proces gepaard met veel manuele en administratieve handelingen die de verwerking van een dossier zeer tijdrovend maken. Een teller is verantwoordelijk voor de verwerking van de dossiers en de uitvoering van de controles ter plaatse. Hij krijgt administratieve ondersteuning en, indien nodig, ondersteuning van de Manager voor complexe dossiers en vervangt hem in geval van afwezigheid. Gezien de werklast wordt overwogen een persoon aan het team toe te voegen, hoewel dit niet nodig is als het administratieve proces maximaal gedigitaliseerd en geautomatiseerd is en er meerdere dossiers tegelijk behandeld kunnen worden in plaats van één.

De geïdentificeerde CRM-functionaliteiten hebben betrekking op:

### 9.5.1 De voorbereiding van de inventariseringsverzoeken

**Bedrijfsvereiste 1**:

Vervangen van de papieren versie van de dossiers door de digitale versie.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

* Centralisering van alle informatie met betrekking tot een dossier in één toepassing, zodat de verwerking kan worden uitgevoerd vanaf één scherm dat het digitale dossier beheert. (Toegang tot contact- en bedrijfsgegevens, toegang tot de geschiedenis van een dossier, pv gekoppeld aan het dossier, toegang tot de lijst van gemeentelijke verordeningen, formulieren, gegevens met betrekking tot het dossier, foto's, mededelingen)

**Bedrijfsvereiste 2:**

Voorkomen dat de teller bij het verwerken van een dossier moet in- en uitloggen in verschillende toepassingen en verschillende schermen moet doorlopen om belangrijke gegevens te vinden.

Wees u ervan bewust dat hij meerdere dossiers per dag behandelt en deze stappen verschillende keren moet herhalen**.**

Voorgestelde digitale oplossing(en):

Voorzien van een zoekfunctie om snel en gemakkelijk te zoeken naar kerngegevens in verschillende informatiebronnen. (BELFIRST, ECB, Onyx, Brugis & Kadaster).

Verschillende mogelijke opties:

* Ervoor zorgen dat deze belangrijke gegevens rechtstreeks toegankelijk zijn vanuit het dossierscherm, zodat u niet hoeft in te loggen in of uit te loggen uit toepassingen en niet van scherm hoeft te wisselen. (Tijdwinst)
* Op het dossierscherm zijn twee handige opties beschikbaar: ten eerste via een 'quick link'-URL (goedkope oplossing) en ten tweede via integraties (dure oplossing) die het mogelijk maken de CRM-velden in te vullen met de relevante informatie.
* Voorbeeld KBO (= authentieke bron): synchronisatie van de relevante velden tussen de KBO-databank en het dossierscherm. Relevante velden zijn al vooringevuld. Er hoeft niet meer gezocht te worden.

**Bedrijfsbehoefte 3:**

Druk de per e-mail ontvangen Excel-lijst van BELFIRST af.

Maak een papieren dossier aan voor elke bedrijfsnaam in de Excel-lijst.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

Import van een lijst met bedrijfsnamen in het CRM-systeem vanuit een per e-mail van BELFIRST ontvangen Excel-blad.

Opties:

* Automatisch laden van het van Belfirst verkregen Excel-blad in het CRM-systeem: door het Excel-blad op een server te plaatsen die het vervolgens automatisch in het CRM-systeem uploadt en de teller meldt wanneer het geladen is en klaar is om te worden verwerkt.
* Een tweede optie is dat de teller importrechten krijgt en het Excel-blad elke week zelf uploadt. Om te vermijden dat het Excel-blad niet wordt verwerkt, moet u BELFIRST een sjabloon bezorgen, zodat het Excel-blad na ontvangst niet moet worden gewijzigd om te worden geladen.

**Bedrijfsbehoefte 4:**

Creëren/opstellen van de gemeentebrief: begeleidende brief

* Aanpassen van een model van begeleidende brief in Word-formaat, d.w.z. voeg persoonlijke gegevens en adressen toe via mail merge.
* Druk vervolgens de begeleidende brief af en vul de velden van de brief met de balpen in.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

* Opstelling van de digitale gemeentebrief:
* Aanmaken van bestaande briefsjablonen in verschillende talen (NL/FR) en deze invullen met de contact- en bedrijfsgegevens en velden uit het dossier.

**Bedrijfsbehoefte 5:**

De documenten worden handmatig (via een ondertekenaar) ter goedkeuring en ondertekening voorgelegd aan de schepen van financiën en de gemeentesecretaris.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

* Het gebruik van de elektronische handtekening en de digitalisering van de verzendstempel.

**Bedrijfsbehoefte 6:**

De ondertekende begeleidende brief moet worden gescand om aan het papieren dossier te worden toegevoegd. (Creëren van een geschiedenis van het dossier)

Voorgestelde digitale oplossing(en):

* Indien de elektronische handtekeningfunctie wordt gebruikt, moet deze handeling niet meer worden uitgevoerd. Het ondertekende document wordt aan het dossier toegevoegd. (Geschiedenis)

**Bedrijfsbehoefte 7:**

Voorbereiding van de verzending per post: afdrukken van de plaatselijke verordeningen, invullen van de formulieren, scannen van de verzend- en ontvangstbewijzen.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

* De teller moet toestemming hebben om documenten af te drukken.
* Toegang tot de lijst van gemeentelijke verordeningen vanuit het dossierscherm (voorzien in een vervolgkeuzelijst met een opsomming van soorten verordeningen)
* Toegang tot de lijst van soorten formulieren vanuit het dossierscherm (voorzien in een vervolgkeuzelijst met een opsomming van soorten formulieren)
* Mogelijkheid om de formulieren in te vullen met de informatie uit het dossier.
* Creatie en gebruik van de formulieren.
* Mogelijkheid om de verzend- en ontvangstbewijzen en van de belastingbetaler ontvangen documenten te scannen

**Bedrijfsbehoefte 8:**

Handmatige identificatie van de dossiers die wel verzonden, maar niet binnen de termijn van 15 dagen beantwoord werden.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

* Er verschijnt een waarschuwing/kennisgeving in het dossier wanneer de belastingplichtige de vereiste documenten niet ondertekend en ingevuld terugstuurt binnen 15 dagen na de datum van verzending.

**Bedrijfsbehoefte 9:**

Een goed overzicht hebben van de voortgang van het dossier, zodat geen stap wordt overgeslagen (overzicht van de verschillende fasen van het proces). Dit maakt het ook mogelijk dat, bij afwezigheid van de teller, een collega de follow-up van de dossiers op zich neemt. (Voorkomen van vertragingen bij de behandeling van de dossiers)

Voorgestelde digitale oplossing(en):

* Toevoeging van belangrijke velden in het digitale dossier, zoals de verwerkingsstatus van het dossier: open, wachtend op informatie en reden, gesloten;
* Toevoegen van de e-mail met het ontvangstbewijs van de belastingbetaler aan het dossier met de ondertekende en ingevulde documenten (communicatiegeschiedenis van de belastingbetaler)
* Toevoegen van documenten aan het digitale dossier

### 9.5.2. Bedrijfsbehoeften - Ronde

**Bedrijfsbehoefte 10:**

De teller plant zijn ronde.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

* Gebruik van de agenda - planning van de datums van de inspecties op het terrein;
* Verzending van e-mail naar de Manager om te helpen op het terrein; (een afspraak maken)
* Het gebruik van de agenda maakt het mogelijk verslag uit te brengen over het aantal bezoeken op het terrein; (Doelstelling: de zichtbaarheid op het terrein vergroten);

**Bedrijfsbehoefte 11:**

De teller begeeft zich op het terrein om een nauwkeuriger beeld te krijgen van de situatie van een oppervlakte, gebouw, inrichting, reclameborden. Ter plaatse maakt hij aantekeningen in een notitieboekje en neemt hij foto's met een digitale camera. Terug op kantoor, verwerkt hij handmatig de verzamelde informatie.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

Om inspecties op het terrein uit te voeren, heeft de teller het volgende nodig:

* Een mobiele toepassing die snel en gemakkelijk toegang geeft tot de verschillende dossiers op het terrein;
* Mobiele applicatie die het mogelijk maakt om:
  + Een nieuw dossier aan te maken;
  + Aantekeningen te maken in een dossier;
  + Foto's te nemen;
  + Foto's aan het dossier toe te voegen;
  + De informatiebronnen te raadplegen;

**Bedrijfsbehoefte 12:**

Opstelling van de pv's in een Word-document en verzoek om goedkeuring van het pv aan de Manager.

Voorstel van digitale oplossing:

* Opstelling van een pv. (Een formulier)
* Creëren van een eenvoudig goedkeuringsproces. Om goedkeuring voor een dossier vragen en aanpassingen doorvoeren op het pv.

**Bedrijfsbehoefte 13:**

Gemakkelijke identificatie van nieuwe bronnen van belastingheffing. Vandaag heeft de teller daar niet veel tijd voor omdat de administratieve werklast zijn aandacht opeist.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

Op basis van de in het CRM-systeem geregistreerde gegevens is het gemakkelijker om met behulp van de operationele rapportagemodule ondernemingen met een belastingachterstand op te sporen. Op basis van de lijst van deze bedrijven kan contact met hen worden opgenomen om de verschuldigde belastingen te innen.

**Bedrijfsbehoefte 14:**

Momenteel gebeuren de rapportage en de statistieken over de belangrijkste prestaties manueel of met behulp van een Excel-toepassing.

Voorgestelde digitale oplossing(en):

De operationele rapporten en dashboards zijn eenvoudig samen te stellen en geven een beter inzicht in waar de belastingprocessen kunnen worden verbeterd om de belastingopbrengsten van de gemeente te optimaliseren.

### 9.5.3 Integraties (webservices)

Gezien de vele informatiebronnen die de teller moet raadplegen om accurate gegevens te verkrijgen voor het opstellen van een belastingaangifte en de hoge kosten van het opzetten van een integratie/webservice, zou ik in eerste instantie kiezen voor de functionaliteit van een snelkoppeling in het dossierscherm. (Een directe URL naar de des betreffende pagina). Dit zal de teller veel tijd besparen. Met uitzondering van de KBO, omdat deze authentieke bron reeds in het CRM-platform is geïntegreerd.

### 9.5.4 Operationele rapporten & dashboards

De gewestelijke CRM-oplossing voorziet in een operationele rapportagemodule waarmee de belangrijkste prestatie-indicatoren betreffende het beheer van de fiscale inventariseringsdossiers in real time kunnen worden opgevolgd.

Via operationele verslagen en dashboards voor het beheer van de belastingdossiers en inventariseringen kunt u het totale aantal verwerkte dossiers en het totale bedrag aan ontvangen belastingen per maand/per kwartaal/per jaar bekijken. Krijg een overzicht van het aantal dossiers dat in behandeling is, gesloten is en nog ondertekend moet worden. Krijg een verslag over het aantal te laat ingediende aangiften van belastingplichtigen, het aantal valse aangiften en de bedragen die zij vertegenwoordigen.

Ten tweede kunnen (nog te definiëren) sleutelprestatie-indicatoren worden bekeken in een realtime dashboard.

### 9.5.5 Beheer van de gebruikers

Voor elke CRM-gebruiker is een CRM-licentie vereist. Elke gebruiker zal toegang hebben tot de informatie in het CRM-systeem die hij nodig heeft voor de uitoefening van zijn functie.

De verschillende geïdentificeerde rollen zijn:

1. **Rol van de dossierbeheerders:** deze CRM-gebruikers hebben in het CRM-systeem toegang tot de gegevens, functies en machtigingen die nodig zijn om hun taken uit te voeren.

### 9.5.6 GDPR

De GDPR en het gebruik van een CRM-tool zijn nauw met elkaar verbonden, dus sinds de invoering van de GDPR-richtsnoeren heeft deze technologie de vereiste GDPR-gerelateerde verbeteringen aangebracht in het gebruik ervan. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van modules en praktische mechanismen die bijdragen tot de naleving van de GDPR in het CRM-systeem. (Privacy by design). De verantwoordelijkheid om de richtsnoeren van de GDPR na te leven houdt daar niet op, aangezien de Gemeente en het CIBG op dit vlak ook een gedeelde verantwoordelijkheid hebben en van hun kant ook GDPR-maatregelen moeten nemen. Het CIBG levert dus de nodige elementen om het gewestelijke CRM-platform in overeenstemming te brengen met de GDPR, net als de integrator die het CRM-systeem voor de Gemeente implementeert.

Het gewestelijke CRM-platform biedt de mogelijkheid om de gegevens van burgers op het scherm (via RN-toegang) en van bedrijven (KBO-toegang) te bekijken. Verdere analyse door de DPO van de gemeente is nodig om aanvullende aanpassingen aan te brengen met betrekking tot het gebruik van de gegevens van burgers en bedrijven door het CRM-systeem en de relevante communicatiekanalen teneinde te voldoen aan de eisen van de GDPR.

Tools met de gebruikte gegevens:

* KBO (= authentieke bron) om de conformiteit van de adressen na te gaan. (rechtsvorm van de vennootschap, btw-nummer en identificatie in de statuten van de natuurlijke en rechtspersonen van de vennootschap);
* Onyx- Civadis, tool voor heffingen en belastingen;
* Brugis & Kadaster, een Geografisch Informatiesysteem (of GIS in het Engels) dat het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestrijkt. Met de tool kunnen de grenzen van alle privépercelen geïdentificeerd en gevisualiseerd worden. Om de oppervlakte van percelen en gebouwen te controleren, zoekt u eerst de referentiecode op in Brugis/het kadaster en voert u deze vervolgens in de stedenbouwkundige databank in.
* Google Earth (geolokalisering), verificatie van het perceel, de inrichting of het gebouw.
* Google Maps, planning van de ronde.

### 9.5.7 "In scope" bedrijfsbehoeften

* De digitalisering van het proces van de inventarisering van de handelsbelastingen dat handmatig wordt uitgevoerd door de gemeentelijke teller.
* Rechtstreeks toegang hebben tot de authentieke bronnen van de KBO, en koppeling met andere gegevensbronnen.
* Rapporten en dashboards.
* Oplossing voor de teller om op het terrein aan zijn dossiers te kunnen werken. (Mobile App, work offline)
* Elektronische handtekening.
* Bedrijfsgemeenschap.

### 9.5.8 “Out of scope” bedrijfsbehoeften

* De integraties en verrichtingen buiten het CRM-systeem.

# ****11. LIJST VAN FUNCTIONALITEITEN****

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **FUNCTIONELE VERISTEN - TO BE** | | | **TE IMPLEMENTEREN FUNCTIONALITEIT** | **MOSCOW** | |
|  | **Oprichting van een Contact Center** | | | | | |
| 1 | Configuratie van een centraal beheerscherm voor de medewerkers | | | Een gebruiksvriendelijke interface die de productiviteit verhoogt en verzoeken sneller afhandelt door alle relevante informatie die de medewerker van het contactcentrum nodig heeft, op één scherm te centraliseren. Een 360°-weergave die een volledig overzicht geeft van alle verzoeken van burgers, inclusief de activiteitsgeschiedenis, de communicatie en de interacties. Dit met als doel tijd te besparen en efficiënter te kunnen werken. | MUST HAVE | |
| 2 | Zorgen voor een standaardkanaal voor betrokkenheid van de burger | | | Maakt het voor burgers gemakkelijker om contact op te nemen met het contactcentrum via het digitale communicatiekanaal van hun voorkeur: e-mail, website (formulier) en Facebook-reacties. Dit omvat niet SMS, WhatsApp, Messenger, ...) | MUST HAVE | |
| 3 | Configuratie van de wachtrijen | | | Prioriteren, verdelen en toewijzen van verzoeken aan supportlijnen 1 of 2 die dezelfde soort werklast hebben. Geef een prijsvork voor: 1-5 supportprocessen, 5-10 supportprocessen of 10-15 supportprocessen. | MUST HAVE | |
| 4 | Configuratie van de wachtrijen - weergavelijst | | | Toegang tot wachtrijen vanuit lijstweergaven. | MUST HAVE | |
| 5 | Configuratie van de wachtrijen - een verzoek uit de wachtrij toewijzen | | | Leden van een wachtrij kunnen zich elk record in de wachtrij toe-eigenen. | MUST HAVE | |
| 6 | Op competenties gebaseerde omnichannel routering - configuratie van toewijzings- en hertoewijzingsregels | | | Hiermee kunnen de voorwaarden gedefinieerd worden die de behandeling van pistes of verzoeken bepalen. De regels wijzen sporen en verzoeken toe aan de gespecificeerde gebruiker of wachtrij. (Onthaallijn van support 1 of 2) | MUST HAVE | |
| 7 | Omnichannel routering op basis van wachtrijprioriteit | | | De werkelementen worden zodanig toegewezen dat de belangrijkste werkelementen eerst aan de medewerkers worden overgemaakt. Vervolgens worden de elementen verder geleid op basis van hun leeftijd in de wachtrij. De oudste elementen worden naar de medewerkers gestuurd vóór de meest recente. | MUST HAVE | |
| 8 | Omnichannel routering op basis van de mogelijkheid van de medewerker om werk te ontvangen (beschikbaarheid) | | | Het vermogen van een medewerker om werk te ontvangen verandert (misschien komt hij terug van een 'afwezig'-status of is hij bezig met een ander werkelement). Omnichannel probeert werk te vinden dat naar die medewerker kan worden doorgestuurd. | MUST HAVE | |
| 9 | Implementatie van mijlpalen en rechten | | | De SLA's van het Contact Center moet nog worden vastgesteld. Momenteel bevindt het project zich nog in de analysefase. (Theoretisch model en procesmappinganalyse zijn aan de gang) | MUST HAVE | |
| 10 | Configuratie van de algemene supportparameters van het Contact Center | | | Configureren van de werkuren en de vakanties voor het contactcentrum. U kunt ook de instellingen aanpassen om de efficiëntie van uw processen van supportlijn 1 of 2 te verhogen. | MUST HAVE | |
| 11 | Voorzien van een verzoeklay-out voor supportmedewerkers | | | Hiermee kan een verzoeklay-out ontworpen worden voor lijn 1 en 2 met velden die specifiek aan hun behoeften voldoen. | MUST HAVE | |
| 12 | Creatie van supportprocessen | | | Maak de creatie mogelijk van een of meer ondersteuningsprocessen per communicatiekanaal, product of dienst. De optie moet nog worden bepaald. | MUST HAVE | |
| 13 | Invoegen en creëren van e-mailmodellen | | |  | MUST HAVE | |
| 14 | Instellen van automatische antwoordregels | | | Stelt de medewerkers in staat om automatische antwoorden voor te bereiden op inkomende cases, gebaseerd op elk ticketattribuut. | MUST HAVE | |
| 15 | Bepalen van de escalatieregels voor de cases | | | Hiermee kan het CRM-systeem aangepast worden om het escalatieproces van lijn 2 naar Supervisor of expert-vakspecialist te beheren. | MUST HAVE | |
| 16 | Verzoeken afkomstig van de website registreren | | | Hiermee kan een formulier ontworpen worden dat op uw website wordt gepubliceerd en waarmee burgers verzoeken kunnen indienen. | MUST HAVE | |
| 17 | Cases afkomstig van e-mails van burgers registreren | | | Hiermee kunnen meerdere e-mailadressen voor ondersteuning worden geconfigureerd, zodat inkomende e-mails van burgers automatisch cases genereren. Aantal mailboxen = 8 | MUST HAVE | |
| 18 | Cases afkomstig van de Facebook-posts en -commentaren registreren - Sociale klantendienst | | | Hiermee kunnen de Facebook-commentaren automatisch worden omgezet in cases. | MUST HAVE | |
| 19 | Automatisering van goedkeuringen | | | Configureren van eenvoudige of geavanceerde goedkeuringen voor zowat elk proces. | MUST HAVE | |
| 20 | Overzicht van het behandelingsproces van een supportticket | | | In dit deel worden de te definiëren stappen opgesomd die een supportmedewerker volgt in de levenscyclus van een ticket (de levenscyclus moet nog worden gedefinieerd) | MUST HAVE | |
| 21 | Omnichannel supervisor | | | De rol van de Omnichannel supervisor is om niet-standaard cases naar de juiste supportlijn te leiden. | MUST HAVE | |
| 22 | Omnichannel supervisor | | | Supervisors in staat stellen om de werklast van medewerkers en de status van werkelementen die via omnichannel worden gerouteerd te controleren. Geschat aantal supervisors tussen 1 en 4 | MUST HAVE | |
| 23 | Omnichannel supervisor - sorteer- en filtermogelijkheid | | | De contactcentrumbeheerder (en uiteindelijk alle supervisors) de mogelijkheid geven om de tabellen te filteren om specifieke medewerkers onder de loep te nemen per supportlijn, alsook hun wachtrijen, het type werk dat ze doen, hun capaciteitspercentages, enz. en de informatie met behulp van de sorteerfunctie te hergroeperen. | MUST HAVE | |
| 24 | Omnichannel supervisor - toezicht op en ondersteuning van de supportmedewerkers | | | Supervisors voorzien van tabbladen waarop ze kunnen zien welke werkitems open en actief zijn, wie waaraan is toegewezen en andere details zoals open capaciteiten en gemiddelde wachttijden voor de burgers. | MUST HAVE | |
| 25 | Omnichannel supervisor - bijwerken van de wachtrijen | | | De supervisor de mogelijkheid geven om te reageren op inkomende ondersteuningsverzoeken door de wachtrijen zo nodig aan te passen. Bijwerken van de competenties van de ondersteunende medewerkers om de burgers bij te staan. | MUST HAVE | |
| 26 | Omnichannel supervisor - communicatie tussen supervisor en supportmedewerker | | | Stelt de medewerker in staat om werkelementen te melden wanneer hij hulp nodig heeft van een Supervisor. Vervolgens kan de Supervisor nuttige berichten sturen die alleen de supportmedewerker te zien krijgt. | MUST HAVE | |
| 27 | Omnichannel supervisor - skill-based routing | | | De supervisors kunnen ook inkomende supportverzoeken controleren en beantwoorden door wachtrijen indien nodig aan te passen en de competenties van de medewerkers snel bij te werken. | MUST HAVE | |
| 28 | Mogelijkheid om operationele rapporten op te stellen over de omnichannel KPI's | | | Maakt het meten van omnichannel prestatie-indicatoren mogelijk | MUST HAVE | |
| 29 | Mogelijkheid om operationele dashboards aan te maken over de omnichannel rapporten | | | Weergeven van de omnichannel rapporten in een dashboardformaat | MUST HAVE | |
|  | **Coherente antwoorden binnen het bereik van medewerkers en burgers brengen.** | | | | | |
| 30 | Creëren en wijzigen van een nieuw artikel - een goedkeuringsproces | | | Een persoon maakt het artikel aan en laat het goedkeuren door de kennismanager voordat het in de kennisdatabank wordt opgenomen. | MUST HAVE | |
| 31 | Creëren van een vervaldatum voor het artikel | | | Bij het opstellen van een FAQ is het belangrijk dat deze informatie altijd actueel is door het gebruik van een vervaldatum. | MUST HAVE | |
| 32 | Creëren van een geleide configuratiestroom | | | De 'Lightning Knowledge'-configuratiestroom is een snelle manier om de kennisdatabank te lanceren. | MUST HAVE | |
| 33 | In staat zijn enkele groepen van gegevenscategorieën te creëren | | | Er worden gegevenscategorieën gebruikt (artikelen en vertalingen van artikelen), om te helpen classificeren, artikelen te vinden en de toegang tot een bepaalde reeks artikelen te controleren. Bijvoorbeeld: artikelen indelen naar diensten, producten, soort vragen. | MUST HAVE | |
| 34 | Mogelijkheid om externe inhoud te importeren in CRM Knowledge | | | Hiermee kan een artikel buiten het CRM-systeem aangemaakt worden (Word-doc) en kan de inhoud van het artikel vervolgens in het CRM-systeem geïmporteerd worden. | MUST HAVE | |
| 35 | Mogelijkheid om artikelen te exporteren voor vertaling | | | Hiermee kan een artikel aangemaakt worden in het CRM-systeem en kan de inhoud van het artikel vervolgens geëxporteerd worden voor publicatie op andere communicatiekanalen. | MUST HAVE | |
| 36 | Mogelijkheid om verschillende talen te gebruiken voor het CRM-systeem | | | De artikelen moeten in de officiële talen NL en FR beschikbaar zijn voor de medewerker/burger. | MUST HAVE | |
| 37 | Mogelijkheid om de 'Knowledge'-artikelen op een website te integreren | | | Delen van de artikel-URL's in de communicatiekanalen | MUST HAVE | |
| 38 | Mogelijkheid om operationele rapporten op te maken over de 'Knowledge'-artikelen in het CRM-systeem | | | Maakt het meten van prestatie-indicatoren mogelijk. | MUST HAVE | |
| 39 | Mogelijkheid om dashboard te maken over de 'Knowledge'-artikelen in het CRM-systeem | | | Weergeven van de rapporten in een dashboardformaat. | MUST HAVE | |
|  | **Beheer van de dossiers/verzoeken/cases door de experts-vakspecialisten** | | | | | |
| 40 | Beheer van de dossiers door de experts-vakspecialisten | | | Doorsturen van verzoeken naar supportlijn 3, door de polyvalente medewerker of Supervisor naar een expert-vakspecialist voor een snellere en meer accurate oplossing van complexe dossiers. | MUST HAVE | |
| 41 | Creatie/wijziging van een dossier | | | Creatie/wijziging van een dossier door een expert-vakspecialist | MUST HAVE | |
| 42 | Klonen van een dossier | | | Klonen van dossier door een expert-vakspecialist | SHOULD HAVE | |
| 43 | Bijwerken van de dossiers door de expert-vakspecialist | | | Bijwerken van de verzoeken door een expert-vakspecialist | MUST HAVE | |
| 44 | Reageren op de verzoeken van de supportmedewerker | | | Reageren op de verzoeken door een expert-vakspecialist | MUST HAVE | |
| 45 | Reageren op uw klanten per e-mail rechtstreeks vanaf de verzoekregistratiepagina. | | | Reageren op uw klanten per e-mail rechtstreeks vanaf de verzoekregistratiepagina. | MUST HAVE | |
| 46 | Configuratie van deskundige dossierteams | | | Teams van experts-vakspecialisten vooraf samenstellen in functie van deskundigheid (naar gelang van de producten, dienst bevolking/burgerlijke stand en sociale zaken, communicatiekanalen) | MUST HAVE | |
| 47 | Configuratie van deskundige dossierteams - toewijzingsregel | | | Creëren van toewijzingsregels die vooraf samengestelde teams toevoegen aan verzoeken op basis van specifieke criteria. | MUST HAVE | |
| 48 | Configuratie van de verzoekteams - creatie van alerts | | | Creëren van e-mail alerts die de teamleden op de hoogte brengen van gebeurtenissen in verband met een verzoek, bijvoorbeeld wanneer een opmerking wordt toegevoegd. | MUST HAVE | |
| 49 | Creëren van aangepaste dossiervelden | | | Hiermee kan specifieke informatie in het dossierbeheerproces opgevolgd worden. | MUST HAVE | |
| 50 | Zorgen voor een lay-out van het dossier voor de experts-vakspecialisten | | | Hiermee kan een dossierlay-out voor een expert-vakspecialist ontworpen worden met velden die eigen zijn aan de behoeften van de expert-vakspecialist. | MUST HAVE | |
| 51 | Creatie van e-mailmodellen door een expert-vakspecialist | | | Hiermee kunnen de standaard modellen gewijzigd worden of kunnen eigen specifieke e-mailmodellen gecreëerd worden om naar burgers te sturen die cases indienen. | MUST HAVE | |
| 52 | Configuratie van de automatische antwoordregels | | | Maakt het mogelijk om automatische antwoorden voor te bereiden op inkomende cases, gebaseerd op elk case-attribuut. | MUST HAVE | |
| 53 | Overzicht van het behandelingsproces van de expertdossiers | | | In dit deel worden de te bepalen stappen opgesomd die een expert-vakspecialist in de levenscyclus van een case volgt. | MUST HAVE | |
| 54 | Documenten uploaden | | | Hiermee kunnen documenten in het dossier geüpload worden | MUST HAVE | |
| 55 | Toevoegen van documenten aan het dossier | | | Hiermee kunnen documenten uit het dossier opgeslagen worden | MUST HAVE | |
| 56 | Mogelijkheid om operationele rapporten op te stellen over het beheer van cases (dossiers en verzoeken) door experts-vakspecialisten | | | De map Supportrapporten bevat rapporten zoals geschiedenis van de cases, aangemaakte cases, aangemaakt door ambtenaar, en welke ambtenaren cases open hebben staan | MUST HAVE | |
| 57 | Mogelijkheid om dasboards op te stellen over het beheer van cases (dossiers en verzoeken) door experts-vakspecialisten | | | Weergeven van de rapporten in een dashboardformaat. | MUST HAVE | |
|  | | **Beheer van specifieke 'Belastingen en Inventarisering'-dossiers** | | | |  |
| 1 | | Aanmaak van een Business Account | Mogelijkheid om een bedrijf te creëren en de details van het bedrijf toe te voegen. (rechtsvorm, btw-nummer, maatschappelijke zetel) | | | MUST HAVE |
| 2 | | Wijzigen van een Business Account | Mogelijkheid om de gegevens van een bedrijf te wijzigen. (rechtsvorm, btw-nummer, maatschappelijke zetel) | | | MUST HAVE |
| 3 | | Een contactpersoon aan een of meer Business Accounts koppelen | Mogelijkheid om persoonsgegevens in te voeren met betrekking tot een eenmanszaak (natuurlijke persoon) of een onderneming (rechtspersoon). | | | MUST HAVE |
| 4 | | Aanmaken van een bedrijfscontact | Mogelijkheid om een contactpersoon aan te maken en de details van de contactpersoon toe te voegen. | | | MUST HAVE |
| 5 | | Wijzigen van een bedrijfscontact | Mogelijkheid om de details van een contactpersoon te wijzigen. | | | MUST HAVE |
| 6 | | Beheer van de activiteiten van het dossierscherm - notities maken | Mogelijkheid om werknotities te maken voor een bedrijf vanuit het dossierbeheerscherm | | | MUST HAVE |
| 7 | | Beheer van de activiteiten van het dossierscherm - notities wijzigen | Mogelijkheid om werknotities te wijzigen voor een bedrijf vanuit het dossierbeheerscherm | | | MUST HAVE |
| 8 | | Contactgegevens samenvoegen met een model van een begeleidende brief - mail merge | Mogelijkheid om contactgegevens van belastingbetalers samen te voegen met modellen van begeleidende brieven. | | | MUST HAVE |
| 9 | | Toevoegen van mail merge (begeleidende brief) aan het dossier | Toegang tot mail merge vanuit het dossierscherm | | | MUST HAVE |
| 10 | | Genereren van bulk 'mail merge'-documenten met een uitgebreid 'mail merge'-systeem. |  | | | MUST HAVE |
| 11 | | Scannen van de documenten | Gemakkelijk om verschillende ontvangen documenten te scannen. | | | MUST HAVE |
| 12 | | Toevoegen van documenten aan het dossier | Bewaren van de documenten en ze raadplegen op het dossierscherm | | | MUST HAVE |
| 13 | | Aanmaak van een dossier | Aanmaak van een dossier door de teller | | | MUST HAVE |
| 14 | | Klonen van een dossier | Klonen van een dossier door de teller | | | COULD HAVE |
| 15 | | Bijwerking van een dossier | Bijwerking van een dossier door de teller | | | MUST HAVE |
| 16 | | Een bedrijfsaccount per e-mail beantwoorden, rechtstreeks vanaf de registratiepagina van het dossier | Per e-mail antwoorden, rechtstreeks vanaf de registratiepagina van het dossier | | | MUST HAVE |
| 17 | | Creatie van alerts | Creëren van e-mail alerts die de leden van het 'Belastingen en Inventarisering'-team op de hoogte brengen van gebeurtenissen in verband met een dossier, bijvoorbeeld wanneer een opmerking wordt toegevoegd. | | | MUST HAVE |
| 18 | | Creëren van aangepaste dossiervelden | Hiermee kan specifieke informatie in het dossierbeheerproces opgevolgd worden. | | | MUST HAVE |
| 19 | | Creatie van e-mailmodellen | Hiermee kunt u uw eigen kenmerkende e-mailmodellen maken om naar bedrijven te sturen. | | | MUST HAVE |
| 20 | | Creatie van formuliermodellen | Aantal formulieren = 6 per taal. Bestaat in NL/FR-versie | | | MUST HAVE |
| 21 | | Instellen van automatische antwoordregels | Hiermee kunt u automatische antwoorden op dossiervragen voorbereiden. | | | COULD HAVE |
| 22 | | Overzicht van het behandelingsproces van een dossier - voortgangsfase van het dossier | In dit deel worden de te bepalen stappen opgesomd die een teller in de levenscyclus van een dossier volgt. | | | MUST HAVE |
| 23 | | Eenvoudige goedkeuringsprocedure - Goedkeuringsregel | Hiermee kan de teller het dossier van de verantwoordelijke eenvoudig laten goedkeuren alvorens het ter goedkeuring door te sturen naar de schepen van financiën en de gemeentesecretaris. (handtekening) | | | MUST HAVE |
| 24 | | Mogelijkheid om operationele rapporten op te stellen over het dossierbeheer van een teller | De operationele rapporten bevatten de volgende belangrijke prestatie-indicatoren: aantal gecreëerde dossiers per maand, per kwartaal en per jaar, status van het dossier (open, gesloten, in afwachting van goedkeuring), aantal bezoeken ter plaatse per maand/kwartaal/per jaar. | | | MUST HAVE |
| 25 | | Mogelijkheid om dashboard te maken over de KPI's | Weergeven van de operationele rapporten in een dashboardformaat. De KPI's moeten nog worden vastgesteld. | | | MUST HAVE |
| 26 | | Elektronische handtekening | Verzenden van de dossiers naar de schepen van financiën en de gemeentesecretaris voor goedkeuring en ondertekening van een begeleidende brief. | | | MUST HAVE |
| 27 | | Afdrukken van de documenten | Mogelijkheid om documenten uit het dossier af te drukken | | | MUST HAVE |
| 28 | | Importeren in CRM | Mogelijkheid om bestanden in Excel-formaat te importeren | | | MUST HAVE |
| 29 | | Exporteren vanuit CRM | Mogelijkheid om bestanden in Excel-formaat te importeren/exporteren om ze te importeren/exporteren in Onyx | | | MUST HAVE |
| 30 | | Gebruik van de agenda | Planen van de inspecties op het terrein, plannen van een afspraak met | | | MUST HAVE |
| 31 | | Rapport over de agenda - Aantal afspraken op het terrein | Rapport over het aantal bezoeken ter plaatse / per maand | | | MUST HAVE |
| 32 | | Om een afspraak verzoeken | Om een afspraak met de Manager verzoeken om hem te vergezellen op zijn ronde. | | | MUST HAVE |
|  | | **Uitvoering van controles in de straten van de Gemeente** | | | |  |
| 33 | | Gebruik van een mobiele app | De teller moet op het terrein kunnen werken (aantekeningen en commentaar toevoegen aan de dossiers, documenten toevoegen, foto's) | | | MUST HAVE |
| 34 | | Foto's maken op het terrein | Foto's maken op het terrein | | | MUST HAVE |
| 35 | | Foto's toevoegen/bijvoegen aan de dossiers op het terrein |  | | | MUST HAVE |
| 36 | | Toevoegen van notities aan het dossier op het terrein |  | | | MUST HAVE |
| 37 | | Toevoegen van opmerkingen aan het dossier op het terrein |  | | | MUST HAVE |
| 38 | | Toevoegen van een pv (het formulier invullen) aan het dossier | Creëren van de pv's op het terrein | | | MUST HAVE |
|  | | **Toegang tot authentieke en bedrijfsgegevens** | | | |  |
| 39 | | KBO - integratie met authentieke bron | Raadpleging, verificatie en controle van kerngegevens: voorbeeld: rechtsvorm, btw-nummer. | | | SHOULD HAVE |
| 40 | | BELFIRST - uploaden van Excel-bestand naar CRM | Een Excel-bestand met een lijst van bedrijfsnamen die bij voorkeur automatisch moet worden geüpload | | | SHOULD HAVE |
| 41 | | Een link via URL vanuit het dossierscherm naar de Onyx-tool - quick link | Noodzaak om de sleutelopleidingen bij te werken. | | | MUST HAVE |
| 42 | | Een link via URL vanuit het dossierscherm naar Brugis & Kadaster - quick link | Onderzoek, verificatie en oppervlaktecontrole van terreinen, gebouwen, ruimten | | | MUST HAVE |
| 43 | | Een link via URL naar 'Google Earth'-tool (geolokalisatie) - quick link | Zorgen voor een URL in de map naar Google Earth (quick link) | | | MUST HAVE |
| 44 | | Het bedrijf bekijken op Google Maps op het dossierscherm | Het bedrijf bekijken op Google Maps op het dossierscherm | | | SHOULD HAVE |
|  | **Opleidingen** | | | | | |
| 58 | Voorzien van de opleidingen bestemd voor de applicatiebeheerder(s). | | | Voorzien van een opleiding van de applicatiebeheerder(s). De verschillende profielen zijn: CRM-coördinator, supportmedewerkers, supervisor, beheerders experts-vakspecialisten, kennisbeheerder. | MUST HAVE | |
| 59 | Voorzien van 'Train the Trainer'-opleidingen | | | Ondersteuning bieden aan eindgebruikers (supportmedewerkers, d.w.z. eerstelijnshulp, vaststellen van verbeteringen die door eindgebruikers zijn bereikt, ...) | MUST HAVE | |
|  | **Webdiensten (via API's)** | | | | | |
| 60 | Voorzien van Webdiensten (via API's) met bedrijfssoftware | | | Voorzien in de toekomst van API met EDM (wordt momenteel opgezet) | SHOULD HAVE | |
| 61 | Telefonische ondersteuning van de burger (met Escaux - ConnectMe of een andere provider). Oplossing nog te bepalen. | | | Voorzien in de toekomst: gemakkelijk koppelen van het CRM-systeem aan hun telefoniesysteem dat Escaux/ConnectMe is en gebruikt wordt door de gemeente of een andere provider. (Nog te bepalen) | MUST HAVE | |
| 62 | Interactive Voice Response (IVR) | | | De voorgestelde oplossing zal deel uitmaken van het gewestelijke CRM-platform. Oplossing nog te bepalen. | MUST HAVE | |
|  | **Onderhoud van de applicatie** | | | | | |
| 64 | Voorzien van een onderhoud van de applicatie | | | Onderhoudsvereisten (SLA) | MUST HAVE | |
|  | **GDPR** | | | | | |
| 65 | De oplossing dient GDPR-compliant te zijn. | | |  | MUST HAVE | |
|  | **Overige functionaliteiten** | | | | | |
| 66 | Toegang tot het Rijksregister | | | Stelt de medewerkers en experts-vakspecialisten van de gemeente in staat de burger te identificeren via het Rijksregister. | MUST HAVE | |
| 67 | Creatie van een automatisch contact op basis van het Rijksregisternummer | | | Vermijden van de invoer van de gegevens van de burger door de supportmedewerker of de expert van het dossier. | MUST HAVE | |
| 68 | Toevoegen van een contact aan een dossier | | | Zodat de contactgegevens van de burger beschikbaar zijn op het niveau van het bestand/verzoek (ticket). | MUST HAVE | |
| 69 | De taal van de interface | | | De taal van de interface in NL en FR | MUST HAVE | |
| 70 | Gebruikersbeheer | | | Geeft gebruikers de toegang die ze nodig hebben tot de cases en tickets | MUST HAVE | |
| 71 | Profielen en rolgebaseerde machtigingen. | | | Beheer van welke soorten verzoeken zichtbaar zijn voor de verschillende soorten gebruikers binnen een hiërarchie. | MUST HAVE | |
| 72 | Live webchat met medewerker | | | Aanbieden van een dienst op de voorkeurskanalen van klanten dankzij onze online chatfunctionaliteit. Timing: zodra de nieuwe website er is. | NICE TO HAVE | |
| 73 | Gemeenschap - burger | | | Tijd vrijmaken voor uw medewerkers door uw burgers een webportaal aan te bieden waar zij zelf antwoorden kunnen vinden. (De gegevens waarover de gemeente over de burger beschikt, het verloop van het dossier, de geschiedenis van de gedeelde documenten, de geschiedenis van de communicatie-uitwisselingen) | MUST HAVE | |
|  |  | | |  |  | |

# ****12. BIJLAGEN****

**De volgende bijlage is:**

* **De werkstromen**