



## Klantcontact

### Introductie JOIN Klantcontact

In 2019 heeft Centric gekozen om haar oplossing voor klantcontactstelsel (KCS) naar de toekomst in te vullen met een partner: Decos. Door de krachten te bundelen, zorgen Centric en Decos dat organisaties bij één partij volledig ontzorgd worden met de beste oplossingen die beschikbaar zijn.

Met Decos levert Centric JOIN Klantcontact. Dit is een omnichannel klantcontactstelsel en verwerkt alle klantvragen in één systeem. Het maakt niet uit of deze aan de balie, telefonisch, via mail, chat, Twitter of Facebook worden gesteld.

Dankzij meer dan 100 integraties, heeft de frontoffice nog maar één KCS nodig. Zo is alle informatie snel voorhanden en kan de KCC-medewerker de vraag van de bewoner snel beantwoorden. De integraties lopen van Kennisbank, Zaaksysteem, DMS, Afsprakensysteem en Medewerker-bronnen tot aan de telefooncentrale en social media. Vanzelfsprekend is volledig e-mailmanagement mogelijk via JOIN Klantcontact.

Geen rondslingerende post-its meer. Terugbelnotities en Informatieverzoeken worden centraal bijgehouden en afspraken worden direct ingepland. Zo wordt gegarandeerd dat afspraken écht worden nagekomen.

De automatisch gegenereerde rapportages maken het mogelijk om te sturen op feiten, en geven inzicht in wat er dagelijks, wekelijks en maandelijks aan klantcontacten wordt verwerkt, over welke onderwerpen en hoe deze zijn afgehandeld – en dit alles tot op medewerker-niveau.

### AVG en JOIN Klantcontact

Alle informatie beschikbaar, maar niet alle informatie eindelijk kopiëren

Common Ground is het concept dat naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, modernere ICT-infrastructuur wordt gebouwd voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Binnen lokale overheden vindt deze benadering steeds meer aanhang.

Het architectuurprincipe van de Common Ground is dat de data (waaronder ook de datastructuur, het informatiemodel en de feitelijke opslag) worden losgetrokken van de applicatie die de gegevens gebruikt. Tussen de applicatie en de data zit een Application Programming Interface (API) die de data ontsluit naar de applicatie. Door deze API te standaardiseren kunnen afnemende applicaties verschillende databronnen op dezelfde wijze gebruiken.

JOIN Klantcontact liep al jaren op deze trend vooruit. Het is immers één grote verzameling van koppelingen, waarbij alle informatie wordt opgehaald uit externe bronnen. Zo zijn gegevens altijd actueel en veilig op één plaats opgeslagen. JOIN Klantcontact is slechts een afnemer van deze informatie.

- Gegevens gebruiken maar niet in alle taakspecifieke applicaties kopieën opslaan van diezelfde data.
- Privacy by design: op veldniveau bepalen welke informatie voor welke groep gebruikers beschikbaar is. Zonder verlies van klantvriendelijkheid toch de privacy van klanten waarborgen.

Het klantcontactstelsel van Decos is zowel als SaaS beschikbaar (Microsoft Azure) als in een on-premises-variant. De functionaliteit van beide versies is gelijk.

In 2021 is Decos gestart met de ontwikkeling van een nieuw applicatieplatform. Wij nemen onze klanten en partners mee op reis naar de realisatie hiervan. Deze reis heeft als titel "JOIN the JOURNEY". Gedurende 2022 zullen klanten op diverse manieren worden geïnformeerd en betrokken bij de ontwikkeling. Decos hecht veel waarde aan de samenwerking met klanten om de ultieme eindbestemming te bereiken.

Het nieuwe platform gaat uit van belangrijke principes, zoals security en privacy by design & default, een ultieme gebruikservaring (voor iedere gebruiker, van beheerder tot burger), flexibiliteit bij het inrichten van processen en een moderne (cloud)architectuur. Bij het ontwerpen en ontwikkelen van functionaliteit laten wij ons inspireren door marktontwikkelingen zoals Common Ground en de verregerende digitalisering die het afgelopen jaar een enorme versnelling heeft doorgemaakt.

Zodra de eerste functionaliteiten zijn gerealiseerd stellen we deze kosteloos beschikbaar aan onze klanten. Denk aan functionaliteiten voor het modelleren van processen, het starten en behandelen van zaken, document- en recordmanagement, webformulieren en PIP- en klantcontactfunctionaliteit. Het nieuwe platform wordt niet exclusief voor de Nederlandse overheidsmarkt ontwikkeld, maar zal vanwege zijn flexibele architectuur in staat zijn zich te vormen naar de (digitale) behoeften van iedere organisatie in elke markt.