

UW KCC INGERICHT EN OP ORDE?

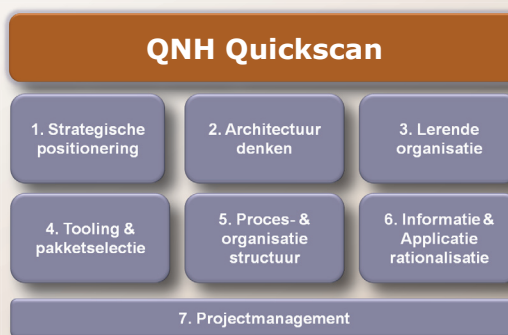
De E-overheid; uitdagend en vernieuwend, maar tegelijkertijd roept het veel vragen op. Vragen die beantwoord moeten worden. Het Klant Contact Centrum (KCC) speelt hierin een centrale rol. Het KCC is immers het loket waar uw klanten, burgers, bedrijven en andere overheden aankloppen om diensten af te nemen. Soms op elektronische wijze, vaak aan de balie of met een brief, maar ook via e-mail.

Het KCC dient als hefboom om diverse aspecten van de E-overheid in te richten. QNH heeft een standaard aanpak ontwikkeld om een KCC succesvol in te richten. De aanpak is gebaseerd op bewezen succesvolle methoden en richt zich op diverse aandachtsgebieden. QNH is ervan overtuigd dat alle aandachtsgebieden in samenhang moeten worden beschouwd. De activiteiten binnen de onderkende aandachtsgebieden moeten in projectvorm op een pragmatische manier worden uitgevoerd.

Veel gemeenten hebben al een start gemaakt met de inrichting van hun KCC en stuiten daarbij op veel vragen. U heeft deze vragen wellicht ook. QNH kan deze vragen beantwoorden door de "QNH Quickscan" uit te voeren. Voor de inrichting van uw KCC verschaft de Quickscan waardevol inzicht in verbeterpunten en bijbehorende acties die u moet uitvoeren om uw KCC-project weer vlot te trekken

en succesvol af te ronden. Vanzelfsprekend kan QNH u hierbij ondersteunen. We maken gebruik van bestaande kennis, structuren en systemen. Wij schatten deze elementen via de Quickscan op waarde en bouwen daar op voort.

Uw bestaande investeringen worden dus niet overboord gegoid, waardoor onze bijdrage kosteneffectief is en volgens een evolutio-



naire weg plaats vindt. Daarbij nemen wij uw team, sponsors of interne klanten mee in het veranderproces en bekijken de resultaten maximaal. Uw KCC is daarmee op orde.

De aanpak van QNH —die aansluit op de GEMMA-architectuur— zorgt ervoor, dat uw KCC operationeel op orde is waardoor u efficiënt en effectief uw burgers, bedrijven en instellingen kunt bedienen. Want daar doet u het immers voor!

Benieuwd naar wat wij voor u kunnen betekenen? Neem dan contact op met Jytte Diederiks via jytte.diederiks@qnh.nl of 06 433 797 79.