

KCC-scripts: interactieve Vraag-Antwoord Combinaties

Nu ook complexe vragen
snel beantwoorden in uw
KlantContactCentrum **KCC**

Herkent u dit?

- U wilt klanten sneller en beter adviseren.
- U wilt complexe vragen beantwoorden zonder hulp van specialisten.
- U wilt dat dezelfde vraag steeds hetzelfde antwoord krijgt.
- U wilt minder kosten maken voor uw dienstverlening.
- U wilt dat elke KCC-medewerker alle vragen kan beantwoorden.

Dan kan Impactive u snel en praktisch helpen
met de KCC-scripts.

Dekt 80% van alle vragen

Antwoord binnen 1 minuut

Altijd correct en actueel

The logo for Impactive, featuring the word 'impactive' in a white, lowercase, sans-serif font on a light blue rectangular background.

Unieke KCC-scripts

De Impactive KCC-scripts zijn vraag-antwoord-interacties bedoeld voor het beantwoorden van vragen aan de telefoon en de balie. Vakkennis is niet meer nodig. De specifieke situatie van de klant staat centraal. Het script interpreteert de wet- en regelgeving voor de individuele klant en komt met praktische resultaten. De KCC-scripts besparen uw gemeente veel tijd: de meeste vragen zijn binnen één minuut beantwoord.

Altijd en snel het juiste antwoord

Met de Impactive KCC-scripts geven uw KCC-medewerkers niet alleen snel een antwoord maar ook altijd het juiste en hetzelfde. Bovendien geven de KCC-scripts tips over alternatieve producten. Bij het script paspoort komt automatisch het zakenpaspoort in beeld als dat nuttig kan zijn voor de klant. Zo zorgen de scripts er voor dat uw KCC-medewerker niets over het hoofd ziet.

Actueel en eenvoudig inpasbaar

Impactive levert niet alleen de KCC-scripts, maar onderhoudt ook de onderliggende beslisstructuur op basis van wet- en (gemeentelijke) regelgeving. De scripts zijn webbased en dus eenvoudig in elk KCC-systeem in te passen. Ze voldoen aan alle koppelingsstandaarden.

Op maat voor uw gemeente

Impactive past de scripts aan op de regelgeving van uw gemeente. Frequent wijzigende gegevens als kosten, wijze van aanvragen, verwijzingen naar formulieren en contactinformatie kunt u zelf aanpassen.

Bundels

Zeventig KCC-scripts zijn beschikbaar en dit aantal groeit gestaag. Daarbij maken we onderscheid tussen een basisbundel van 20 generieke scripts en scripts die maatwerk per gemeente vergen. De basisbundel kent een vaste lage prijs. Voor de overige scripts bespreken we graag uw wensen. Daarbij kunt u ook putten uit de centrale scriptverzameling waarin alle deelnemende gemeenten hun scripts kunnen plaatsen. Zo helpen gemeenten elkaar, houden we de kosten laag en de kwaliteit hoog. Uiteraard houden we ook rekening met de inpassing in uw KCC-omgeving en met het gewenste niveau van onderhoud en support.

Bekijk de demo op www.impactive.nl

www.impactive.nl

Sweerts de Landasstraat 4

6814 DE Arnhem

T 026 - 370 67 40

F 026 - 370 75 75

M info@impactive.nl

I www.impactive.nl

Welke KCC-scripts zijn er?

Basisbundel

De basisbundel bevat de volgende scripts:

1. Welk reisdocument heb ik nodig?
2. Welk identiteitsbewijs heb ik nodig?
3. Nederlandse identiteitskaart
4. Paspoorten (incl. zaken- vreemdelingen- en vluchtelingenpaspoort)
5. Rijbewijs
6. Bromfietsrijbewijs
7. Aansprakelijk stellen gemeente
8. Briefadres
9. Eerste inschrijving in Nederland
10. Erkenning kind
11. Huwelijk en partnerschapregistratie
12. Verhuizing en emigratie
13. Verkiezingen, machtiging
14. Asbestverwijdering
15. Loterij, prijsvraag, bingo organiseren
16. Woning tijdelijk verhuren
17. Immigratie
18. Gehandicaptenparkeerplaats
19. Terras of uitstalling exploiteren
20. Horeca starten

Extra KCC-scripts

Er zijn meer dan 50 extra scripts beschikbaar die we op de regels en werkwijze van uw gemeente aanpassen.

De belangrijkste onderwerpen van deze scripts zijn:

- Reizen & Identiteit
- Burgerzaken
- Openbare ruimte
- Belastingen & Heffingen
- Onroerend goed
- Verkeer & Vervoer
- Afval
- Cultuur, Sport en Ontspanning
- Werken & Ondernemen
- Geld

Deze scripts zijn per stuk toe te voegen aan uw abonnement. U kunt ook extra scripts delen met andere gemeenten: eenvoudig en kostenbesparend.

KCC-scripts onderdeel van de Impactive kenniscollectie

Klantvragen (thema's, situaties, gebeurtenissen) ▪ Productencatalogus gemeente & andere overheden ▪ VAC's ▪ Zorgloket ▪ Ondernemingsloket ▪ Inhoudelijke en technische koppelingen.

Geschikt voor alle kanalen: web, balie, telefoon, email, post etc.