

RSZ Frontoffice biedt efficiënt eerstelijnsonthaal met ITSM-as-a-Service

De RSZ richtte eind 2015 de dienst Frontoffice op om een efficiënt eerstelijnsonthaal te bieden aan burgers en ondernemingen met vragen over de Belgische sociale zekerheid. Sinds oktober 2016 beschikt de Frontoffice met G-Cloud ITSM-as-a-Service over een krachtige oplossing om alle vragen te registreren, op te volgen, te rapporteren en de service aan burgers en werkgevers continu te verbeteren.

De RSZ koos ter vervanging van een oudere CRM-tool voor G-Cloud ITSM-as-a-Service, een Cloud-gebaseerde oplossing op basis van software van ServiceNow. "Met nieuwe diensten zoals Student@Work, Horeca@Work en Interim@Work heeft de RSZ haar klassieke doelgroep verbreed van erkende sociale secretariaten en werkgevers naar alle burgers en ondernemingen. Hun vragen doorkruisen typisch de dossiergebonden interne structuur van de RSZ. Denk bijvoorbeeld aan Horeca-ondernemingen die vragen hebben rond de voorwaarden van de flexijobs. Eén aanspreekpunt, via de dienst Frontoffice, is essentieel om hen goed te ondersteunen", vindt Sofie De Preter, attaché directie Frontoffice bij de RSZ.

Van registratie naar een betere service

Bij de inrichting van de nieuwe dienst en de omschakeling naar ServiceNow heeft de RSZ nauw samengewerkt met Eranova, het contactcenter bij Smals gespecialiseerd in de ondersteuning van e-government. "Bij de opstart gaven we eerst antwoorden, zonder systematische registratie. Dankzij ITSM-as-a-Service kunnen we nu volledige dossiers opbouwen. Dat zorgt niet alleen voor een betere traceerbaarheid en een efficiënte opvolging. We kunnen ook verbeterpunten identificeren, in de praktijk brengen en gericht communiceren naar alle betrokkenen. Zo kunnen we steeds meer oproepen zelf afhandelen, zodat de RSZ-medewerkers in de tweede lijn zich beter kunnen focussen op hun kerntaken", aldus Sofie De Preter.



Annick Wierinckx: "In de praktijk worden nu veel meer contacten effectief geregistreerd. Dit zorgt voor een betere traceerbaarheid van eenvoudige vragen die regelmatig terugkomen."

Vlotter schakelen naar de tweede lijn

Met de vorige tool was het vrij complex om tickets te openen en te sluiten. Bij relatief eenvoudige vragen zorgde dat voor overlast binnen het contactcenter, zodat in de praktijk niet alle contacten werden geregistreerd. "Dankzij een soort Light-variant van de registratie kunnen de Frontoffice-medewerkers een eenvoudige servicevraag veel sneller afsluiten. In de praktijk worden nu veel meer contacten effectief geregistreerd. Dit zorgt voor een betere traceerbaarheid van eenvoudige vragen die regelmatig terugkomen", vertelt Annick Wierinckx, senior executive contact center bij Smals.

"Voor de meeste thema's hebben we nu kennisartikels met het antwoord op courante vragen. Dit helpt ons om onze medewerkers duidelijk te maken waarom we zaken loggen en rapporteren", bevestigt Sofie De Preter. Wanneer het antwoord niet meteen voorhanden is, kunnen tickets eenvoudig worden doorgegeven aan de tweede lijn. "Alle betrokken teams zijn in de tool geregistreerd. Via een automatische e-mail wordt het item aan de betrokken persoon toegewezen. De agent hoeft hiervoor geen aparte actie te ondernemen", verduidelijkt Annick Wierinckx. "Ook het antwoord komt automatisch opnieuw in ServiceNow terecht: als feedback aan de Frontoffice, als draft-versie

[Lees verder >](#)



Sofie De Preter: "E-mail, dat vroeger dominant was, is nu bijkomstig geworden."

die een goedkeuringscircuit volgt, of als rechtstreeks antwoord aan de klant. Regelmatig gaat het om complexe dossiers, waarop een standaard antwoord niet volstaat. Via zoeken op trefwoord kunnen we ook die antwoorden terugvinden. Alles wordt automatisch gedocumenteerd. En via suggesties kunnen we de kennisdatabank uitbreiden."

Tickets uitwisselen tussen instellingen

Een ultieme troef van een generieke ITSM-oplossing binnen het G-Cloudportfolio, is dat andere instellingen mee kunnen instappen. Wanneer meerdere instellingen dezelfde standaarden gebruiken, dan wordt het mogelijk om servicevragen onderling door te spelen – denk bijvoorbeeld aan een vraag over werkloosheid, die eigenlijk voor de RVA bestemd is. Dienstverlening kan zo een stuk efficiënter. De visie van een klantgerichte overheid als één ecosysteem kan zo werkelijkheid worden.

"De tickets voor RSZ Frontoffice worden nu al uitgewisseld met Eranova. We zorgen voor de 'overflow' van het telefonisch onthaal 's ochtends en 's avonds. Voor burgers en ondernemingen loopt dat volledig transparant", aldus Annick Wierinckx.

"Frontoffice en ITSM-as-a-Service vullen bij de RSZ een reële nood. Onze agenten werken de hele dag in ServiceNow gekoppeld met IP-telefonie, inclusief nummerherkenning, contactenlijsten en click-to-call. Ze zorgen ook voor ondersteuning via de sociale media. E-mail, dat vroeger dominant was, is nu bijkomstig geworden", besluit Sofie De Preter.

Over G-Cloud IT Service Management (ITSM)

G-Cloud is een initiatief van de Belgische overheid om ICT-basisinfrastructuur aan te bieden aan de verschillende instellingen op basis van een gecentraliseerd platform. Met ITSM (voluit IT Service Management) biedt G-Cloud een geïntegreerde oplossing aan ter ondersteuning van de dagelijkse werking van IT Service Management en Customer Relationship Management (CRM). De oplossing is gebaseerd op de technologie van ServiceNow en ondersteunt volledig de processen zoals omschreven in de ITIL V3-standaard, namelijk:

- Configuration Management
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Andere processen

De oplossing kan volledig worden gehost bij de leverancier (private instantie van de oplossing), er is dan geen bijkomende investering in infrastructuur nodig.

Je kan binnen je organisatie verschillende rollen en profielen definiëren in functie van de verschillende activiteiten: aanvrager, ticket fulfiller, administrator, incident manager, change manager, configuration manager, enz.

De setup van het systeem kan op twee manieren gebeuren:

- Volledig aparte instantie
- Gedeelde instantie met andere instellingen met schaalvoordeel en mogelijkheid om onderling tickets uit te wisselen

Meer informatie

Contacteer ons via info@gcloud.belgium.be