

# FOD Sociale Zekerheid moderniseert contactcenter met G-Cloud UCCaaS

**Het gratis 0800-nummer van de FOD Sociale Zekerheid, meer bepaald van de DG Personen met een handicap, is één van de vaakst gebelde nummers binnen de Belgische overheid. Gemiddeld meer dan duizend oproepen per dag stellen de calltakers voor een belangrijke uitdaging. Dankzij de overstap naar G-Cloud UCCaaS beschikt de FOD nu over een robuuste, betaalbare oplossing.**

Kan ik als persoon met een handicap een tegemoetkoming krijgen? Een attest of een parkeerkaart? Wanneer is de volgende uitbetaling? Kan ik terecht bij de FOD of bij een regionale instantie? Het zijn maar enkele vragen die dagelijks massaal worden gesteld. Om de communicatiestroom in goede banen te leiden koos de FOD Sociale Zekerheid in 2019 voor nieuwe telefonie-software in de G-Cloud. Ruim 600 medewerkers van de FOD gebruiken UCCaaS ook al sinds 2016 voor hun interne telefoongesprekken en chat.

“We hebben gekozen voor Genesys als telefonie-software voor externe contacten, om voldoende robuust te zijn voor grote oproepvolumes, en om contactbeheer via meerdere kanalen te ondersteunen”, vertelt Geert De Coster, project manager bij de FOD Sociale Zekerheid. Het UCCaaS-aanbod wordt binnen de G-Cloud aangeboden door een externe partij, NTT. “Het is een voordeel dat meerdere Belgische overheden op UCCaaS een beroep doen. Zo kunnen we samen ijveren voor nieuwe functionaliteit. Veel van onze problemen zijn eigenlijk gemeenschappelijk. Denk aan de koppeling met het Rijksregister, of met G-Cloud ITSM (ServiceNow). Zo leren we van elkaar, en staan we samen sterker tegenover de leverancier.”

## Performante en betrouwbare rapportering

De FOD Sociale Zekerheid gebruikt het klassieke UCCaaS-aanbod voor telefonie en intern ook voor chat. “We hebben een lange historiek met het gebruik van Skype voor telewerk. Het is een essentieel instrument voor onze werkorganisatie met autonome teams”, vertelt Aurian Bourguignon, workforce



*Geert De Coster: “Veel Belgische overheden doen een beroep op G-Cloud UCCaaS. We leren van elkaar, en samen staan we sterker tegenover de leverancier.”*

planner voor de DG Personen met een handicap. “Toch ligt de lat voor ons 0800-nummer nog een stuk hoger. We krijgen pieken tot 1400 oproepen per dag binnen op het gratis nummer, plus nog eens 150 oproepen per dag op de nummers van onze medische centra. Om onze afhandeling continu te kunnen verbeteren, hebben we ook gedetailleerde, betrouwbare rapportering nodig.”

Inzicht in de kwaliteit van de oproepen en hun afhandeling is cruciaal om de dienstverlening verder te blijven verbeteren. “In 2019 werden belangrijke stappen gezet naar een betere service, door de oproepen sneller en beter te beantwoorden, dankzij extra medewerkers én betere tools. Zo worden vragen over de uitbetalingsdata nu volledig via Interactive Voice Response (IVR) behandeld. We reageren ook steeds sneller op vragen via het online contactformulier. Sneller antwoorden betekent dat we telefonische oproepen vermijden. Tegelijk zorgt de regionalisering weer voor extra complexiteit in de

[Lees verder >](#)

afhandeling van vragen van burgers. Het is vooral dankzij een veel rijkere rapportering dat we nu kunnen bijsturen waar nodig.”



*Aurian Bourguignon: “Dankzij een veel rijkere rapportering kunnen we onze werkprocessen bijsturen waar nodig.”*

## Toekomstgericht communicatieplatform

Technisch koos de FOD Sociale Zekerheid voor een koppeling van Skype for Business met Genesys, nadat een ander product uit het UCCaaS-portfolio in 2016 nog te beperkt bleek voor het oproepvolume. “Door de grote zichtbaarheid en het gevoelige karakter van het contactcenter-project, moest alles betrouwbaar zijn en vooraf zeer zorgvuldig worden getest. Er waren technische verbeteringen nodig, bijvoorbeeld om de statusinfo in Skype en in Genesys goed op elkaar af te stellen. We hebben samen met andere Genesys-gebruikers binnen de G-Cloud een voorstel gedaan aan de leverancier, zodat de integratie tussen Skype for Business en Genesys uiteindelijk vlot verliep”, aldus Geert De Coster. “In de toekomst zullen we ook meer informatie over de beller automatisch kunnen bijhouden. Zo komen we tot een volwaardige multichannel-aanpak, waarbij burgers ons via online self-service, telefoon en e-mail kunnen bereiken.”

## Over G-Cloud Unified-Communications-as-a-Service (UCCaaS)

G-Cloud Unified Communication & Collaboration-as-a-Service (UCCaaS) is een eengemaakt platform voor communicatie en samenwerking, aangeboden binnen de G-Cloud aan de volledige federale overheid. Het wordt gehost binnen de G-Cloud-datacenters.

G-Cloud UCCaaS heeft als doel om geïntegreerde communicatie- en samenwerkingsdiensten aan te bieden die de gebruiker centraal zetten in een privécloud-model. Het biedt een vereenvoudigd facturatiemodel aan naargelang het gebruik van de diensten (maandelijkse prijs per dienst per actieve gebruiker en naargelang het profiel). Het zorgt voor schaalvoordelen en voor gratis communicatie tussen de deelnemende federale instellingen. Het bevordert nieuwe werkmethodes en vergemakkelijkt telewerk, mobiliteit... Het verzekert de beveiliging van gevoelige gegevens en verbindt de instellingen onderling via Fedman en het Extranet van de sociale zekerheid.

Concreet bevat het aanbod: telefoniediensten via datanetwerken (IP-telefonie), instant messaging (onmiddellijke en interactieve uitwisseling van tekstberichten en bestanden tussen meerdere personen - chat), videoconferentie met meerdere personen waardoor een vergadering met gebruikers op afstand mogelijk is, aanwezigheidsbeheer (presence - status van de gebruiker), contactcenter-software, e-mail, agendabeheer en kalender, en het beheer van mobiele toestellen.

Er zijn ook diensten beschikbaar voor het beheer van de transitie (implementatie van diensten binnen een instelling), innovatie (uitbreiding van diensten / na de overdracht) en de integratie met Office 365 van Microsoft (public cloud).

### Meer informatie:

Contacteer ons via  
[ucc@gcloud.belgium.be](mailto:ucc@gcloud.belgium.be)