

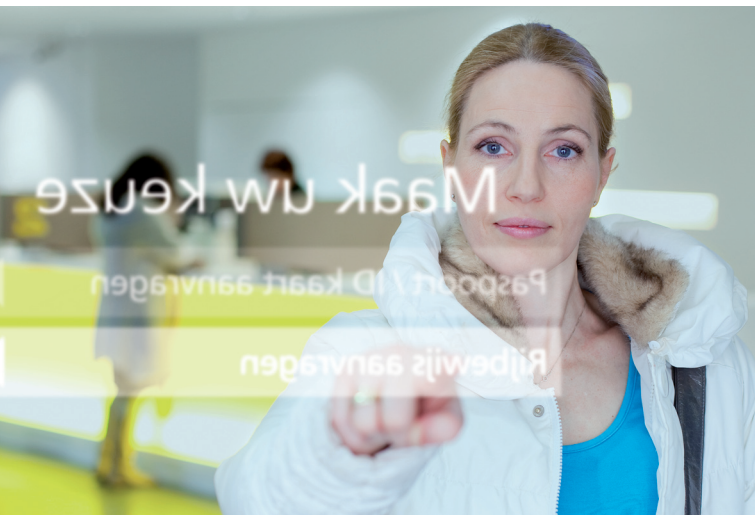
Klantgerichte en excellente dienstverlening?

G-BOS: het klantgeleidingssysteem voor gemeenten

Verbeterde dienstverlening voor burgers heeft hoge prioriteit bij veel gemeenten. De klant die het gemeentehuis bezoekt, verwacht een professionele en snelle dienstverlening die is aangepast aan zijn of haar vraag. Dit vraagt naast klantgerichte medewerkers om een professioneel ingericht systeem voor klantgeleiding. Het klantgeleidingssysteem G-BOS biedt gemeenten ondersteuning bij het realiseren van deze doelstelling. De klant wordt sneller geholpen en u heeft helder inzicht in het verloop van het klantgeleidingsproces.

► Efficiënte doorstroming klanten met G-BOS

In G-BOS kan vanaf het eerste contactmoment aan de receptie tot en met de afhandeling bij de balie het hele proces van de klant worden gevolgd en bewaakt. Bij binnenkomst ontvangt de klant via een touchscreenzuil of de receptie een bonnetje met een volgnummer. In de wachtruimte wordt de klant met een geluidssignaal opgeroepen waarbij op een LCD-oproepmonitor te zien is bij welke balie of spreekkamer hij/zij wordt verwacht. Dit proces verloopt automatisch. Lange wachtrijen behoren tot het verleden. Door de flexibele inrichting kan G-BOS volledig worden afgestemd op uw eigen werkwijze waardoor een efficiënte doorverwijzing van de klanten mogelijk wordt.



► Tijdig de juiste signalen

Om de klantenstroom in goede banen te leiden, wilt u alert en adequaat kunnen reageren. Met G-BOS ontvangen medewerkers tijdig de juiste signalen. Specialisten in de backoffice worden automatisch geïnformeerd indien de klantvraag hiertoe aanleiding geeft en medewerkers ontvangen automatisch een signaal indien de klant gedrukt hierom vraagt. Hierdoor ontstaat een optimale bezetting van de balies en de klant wordt snel geholpen.



► Informatie op LCD monitoren

De wachttijd van klanten is een ideale gelegenheid om op een interactieve manier te communiceren met uw doelgroep. Met de Narrowcasting-modulen kunt u specifieke gemeentelijke informatie op een aantrekkelijke en interactieve manier via de LCD-oproepschermen op uw bezoekers overbrengen. U kunt uw oproepinformatie combineren met (bewegende) beelden, presentaties, gemeentelijke informatie en nieuwsberichten; alles in de huisstijl van uw gemeente. U kunt hierbij gebruik maken van onder meer televisie- en video-beelden, PowerPoint presentaties en internet nieuwsfeeders.

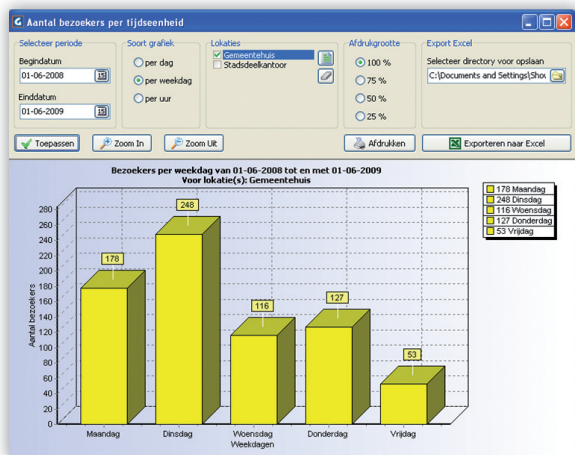
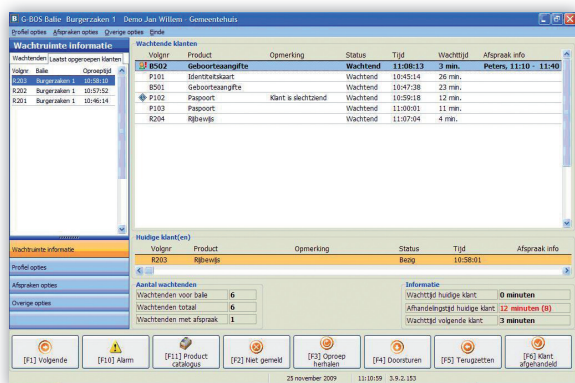
► Werken op afspraak: meer snelheid en gemak

Met de afsprakenmodule in G-BOS wordt op eenvoudige wijze afspraken met klanten ingepland. Afspraken kunnen worden gemaakt via de receptie, de telefoon of via het e-loket. Alle afspraken zijn inzichtelijk via het centrale planbord in G-BOS. Het werken op afspraak betekent voor iedereen meer snelheid en gemak. Klanten kiezen het voor hen gunstigste tijdstip en hoeven niet te wachten en de gemeente kan de bezetting van de loketten beter afstemmen op de vraag.

Omdat bij gemeenten de klant koning is

► Efficiënt balie management

Procesgegevens zijn in G-BOS beschikbaar in heldere managementinformatie. De overzichtelijke rapportages en statistieken kunnen over een zelf gekozen periode naar allerlei gezichtspunten worden getoond. In combinatie met het signaleringssysteem in G-BOS kunt u hiermee goed anticiperen op de te verwachten klantenstroom.



G-BOS beschikt over veel standaard management- en beleidsrapportages. Hierdoor kunt u medewerkers in uw organisatie snel voorzien van de juiste informatie.

► Standaardkoppelingen

G-BOS biedt diverse standaardkoppelingen, bijvoorbeeld met de gemeentelijke product-dienstencatalogus en de GBA-V. Door de toepassing van dit soort koppelingen blijven de beheerslasten voor uw gemeente tot een minimum beperkt.

► Waarom G-BOS?

Het klantgeleidingssysteem G-BOS onderscheidt zich met name op de volgende gebieden:

- Gebruiksvriendelijkheid: rustige, logische schermopbouw, intuïtieve bediening
- Flexibiliteit: de standaardsoftware is in verregaande mate aanpasbaar aan uw individuele situatie, wensen en eisen
- Effectiviteit: de software sluit naadloos aan op de werkprocessen en taken van de gebruiker

Voordelen

G-BOS biedt een aantal duidelijke voordelen:

- Hogere klanttevredenheid
- Betere dienstverlening
- Kortere wachttijden
- Heldere wachtinformatie
- Minimale wachtbeleving
- Tijdige signalering van knelpunten
- Efficiënt baliebeheer
- Eenvoudig applicatiebeheer
- Meer werkplezier

► Meer weten?

Ga voor uitgebreide informatie of een demonstratie naar www.jccsoftware.nl. U kunt uiteraard ook gelijk telefonisch contact met ons opnemen of een e-mail sturen.

