



KLANTCASE

STADSKANTOOR UTRECHT

QMATIC

STADSKANTOOR UTRECHT: ÉÉN NIEUW GEZICHT

Zichtbaar, vindbaar én bereikbaar; dat is misschien de kortste beschrijving van het nieuwe Stads Kantoor Utrecht. Met de realisatie van het circa 65.000 m² grote gebouw, is een belangrijke gemeentelijke ambitie werkelijkheid geworden; voortaan kunnen burgers voor (bijna) alle gemeentelijke diensten op één centrale locatie terecht. Hiermee kwam een definitief einde aan de versnippering van het gemeentelijke aanbod dat over meer dan 30 locaties was verdeeld. Het nieuwe stadskantoor biedt onderdak aan elf gemeentelijke diensten. En de bezoekersstromen? Die worden door Qmatic in perfecte banen geleid...

"We wilden één gezicht naar buiten creëren, want we zijn immers één gemeente. Dat klinkt logisch, maar is in de gemeentelijke wereld best uniek. Dat we die ambitie nu hebben waargemaakt, is iets waar ik bijzonder trots op ben."

[Corrine van Veldhuisen, programma manager publieksdienstverlening]



WAYFINDING

Hoe groter het gebouw, hoe complexer het is om bezoekers snel hun weg te laten vinden. Bij de ontwikkeling van het nieuwe stadskantoor is dan ook nadrukkelijk rekening gehouden met de omvang en diversiteit van de bezoekersstromen, waarbij efficiency en klantvriendelijkheid voorop stonden. In aanvulling op heldere bewegwijzering, moderne on-screen informatievoorziening en de inzet van gastheren (m/v),

is daarbij een prominente rol weggelegd voor de innovatieve wachtrijsystemen en aanmeldzuilen van Qmatic. Hoe voorkomen we dat mensen 'verdwalen'? Hoe waarborgen we dat bezoekers direct na binnenkomst weten op welke verdieping zij worden geholpen? En hoe kunnen we interne medewerkers optimaal voorbereiden op hun volgende afspraak? Het zijn allemaal vragen die Qmatic – in nauwe samenwerking met de gemeente zélf – heeft onderzocht én beantwoord.



Qmatic Orchestra: enterprise software platform

Hoewel het 'orkestreren' van bezoekersstromen in één gebouw al behoorlijk complex is, biedt het Orchestra enterprise software platform nog meer opties om de te sturen op een optimale klantervaring. Zo is het mogelijk om via Orchestra – net als in Utrecht het geval is – de bezoekersstromen van meerdere (sub)organisaties centraal te managen. Zelfs als die organisatie(s) verspreid zijn over meerdere fysieke locaties. In het geval van de gemeente Utrecht profiteert dus ook de dependance, het servicecentrum in Vleuten-De Meern, van het geavanceerde customer experience platform.

"Het aantal bezoekers loopt op tot zo'n 2.000 per dag. Al die mensen vinden nu via één systeem, bijvoorbeeld op basis van het intoetsen van hun geboortedatum of het inscannen van de QR-code, moeiteloos hun weg naar de juiste afdeling."

**[Martijn ter Wee, projectleider
publieksdienstverlening]**



SCAN JE BESTEMMING

Het uitstippelen van de optimale klantroute begint in de visie van Qmatic niet bij binnenkomst van het gebouw, maar bij het maken van de afspraak zélf. Alle burgers die een afspraak met het stadskantoor maken, ontvangen per e-mail een persoonlijke QR-code die als 'GPS' dienst doet zodra zij bij het stadskantoor aankomen. Door de QR-code in te scannen op één van de drie Qmatic aanmeldzuilen in de centrale hal, worden bezoekers niet alleen automatisch bij de juiste afdeling

en medewerker aangemeld, maar ook direct verwezen naar de juiste locatie (verdieping én wachtruimte). Dit bespaart uiteraard veel zoek- en uitlegtijd en bevordert bovendien de doorlooptijd op de afdeling zelf. De medewerker weet immers precies wie er aan de balie verschijnt en kan direct de juiste informatie op het scherm raadplegen. Klantrouting met de allure van een dirigent dus, mogelijk gemaakt door Qmatic Orchestra!

VIJF STERREN CUSTOMER JOURNEY

Als wereldmarktleider op het gebied van customer experience management, weet Qmatic dat er drie factoren zijn die van een 'alledaagse' customer journey een vijf sterren ervaring maken. De eerste voorwaarde is dat mensen snel naar de juiste medewerker worden begeleid. Zonder po-espas. En zonder verdwalen. Daarnaast is het belangrijk dat interne medewerkers perfect worden geïnformeerd. Wie mogen zij verwachten? Wat is de status van hun dossier, aanvraag of verzoek? Als die informatie meteen bekend is, levert dit een forse tijdsbesparing op. Ook voor de klant.

Daarmee komen we uit bij de belangrijkste voorwaarde: mensen moeten een positief gevoel bij de dienstverlening krijgen. Een gestroomlijnde customer journey levert daar een directe bijdrage aan. Qmatic Orchestra – gebruiksvriendelijk, geavanceerd, web based en volledig te integreren met onder andere backoffice platformen – vormt de stevige basis van die vijf sterren customer journey. Dit is hoe we die klantreis voor het stadskantoor hebben ingericht.



1

Afspraak

1. AFSPRAKEN ZIJN SNEL GEMAAKT

Of mensen nu hun rijbewijs moeten verlengen of hun woning willen verfraaien met een dakkapel en willen weten of dat is toegestaan; in Utrecht moet je er altijd even een afspraak voor inplannen. Zo kan de gemeente efficiënter werken, worden wachttijden geminimaliseerd en kunnen burgers zélf aangeven wanneer het schikt. Met Qmatic Orchestra is het maken van afspraken gemakkelijker en gebruiksvriendelijker dan ooit. Dat is mede te danken aan de dienst-specifieke internetformulieren die klanten 24/7 online kunnen invullen én opsturen. Na het maken van de afspraak ontvangt de klant een e-mail bevestiging, inclusief relevante productinformatie. Ook het wijzigen van de afspraak verloopt volledig digitaal.



2

Aanmelden

2. AANMELDEN IS VINDEN

Bezoekers melden zich snel en eenvoudig aan op één van de Qmatic aanmeldzuilen door hun geboortedatum in te toetsen of de per e-mail verstuurd QR-code in te scannen. Het systeem verwijst mensen vervolgens direct door naar de juiste afdeling én medewerker, waarbij zelfs rekening wordt gehouden met de looptijd naar de desbetreffende afdeling. De medewerkers ontvangen in real-time bericht over wie ze mogen verwachten en kunnen zich alvast op het gesprek voorbereiden. Dankzij de flexibele schermopbouw, in combinatie met de gebruiksvriendelijke beheermodule, worden alle gegevens helder gepresenteerd. Iedereen weet dus waar hij of zij aan toe is.





3. EVEN WACHTEN A.U.B.

Wachttijden zijn uiteraard nooit helemaal uit te sluiten. Maar wachten in het nieuwe stadskantoor is zeker geen straf. De diverse wachtgebieden zijn comfortabel ingericht en bezoekers worden doorlopend over de voortgang geïnformeerd. Bovendien biedt het CBS systeem van Qmatic de gemeente de mogelijkheid om bezoekers te voorzien van (onder andere) nieuws over gemeentelijke diensten. Narrowcasting opties zijn namelijk geïntegreerd. Daarbij wordt alle informatie op één centraal scherm vertoond, zodat mensen direct zicht hebben op de voor hen relevante nieuwsitems en oproepinformatie. Zo draagt zelfs wachten bij aan de customer experience.



4. AAN DE BEURT

Bezoekers kunnen vanuit elke spreekkamer en/of balie worden uitgenodigd zodra zij aan de beurt zijn. Daarbij is het geen probleem om te differentiëren tussen verschillende (groepen) bezoekers, bijvoorbeeld om onverhoopt oplopende wachttijden te voorkomen. Zo kan er onder andere voor worden gekozen om mensen met een eenvoudige, snel te beantwoorden vraag even voorrang te verlenen. Of andersom. Deze profielen zijn flexibel in te richten, zodat effectief op specifieke situaties kan worden ingespeeld. Nog meer gemak? Automatische bewaking van bijvoorbeeld oplopende wachttijden of uitloop is mogelijk!



5. INTEGRATIE BACKOFFICE

Omdat Qmatic Orchestra naadloos met de backoffice van het stadskantoor zelf communiceert, is het real-time ontsluiten van sturingsinformatie geen enkel probleem. Dit betekent dat medewerkers altijd zicht hebben op de klantstromen, inclusief data over wachttijden en het aantal wachtenden. Bij logistieke bottlenecks kan dus snel en slagvaardig worden bijgestuurd. Bovendien is het dankzij deze verregaande integratie mogelijk om medewerkers te voorzien van informatie over de aard van ondersteuning die zij moeten bieden. Dit waarborgt dat zij altijd goed beslagen ten ijs komen.



Het gebouw heeft de vorm van een **U**. Maar volgens de architect is dit niet de **U** van Utrecht

Met de verhuizing naar het nieuwe stadskantoor verruilde de gemeente Utrecht **30+** gebouwen voor één centrale locatie

Het nieuwe werken is binnen het stadskantoor een realiteit; er zijn maar liefst **2.500** flexwerkplekken beschikbaar

Vides en 'wilde' binnentuinen zorgen binnen voor het betere buitengevoel

FEITEN EN CIJFERS

Het nieuwe staddeelkantoor is het 'tweede huis' van zo'n **3.500** gemeentelijke professionals

Het gebouw doet ook dienst als ontmoetingsplaats; er worden regelmatig **evenementen** georganiseerd



Dagelijks worden zo'n **2.000** burgers effectief en vriendelijk geholpen

Publiekszaken is met ongeveer **1.000** bezoekers per dag de meest populaire bestemming

Het inrichten van de customer journey was een Europese aanbesteding, waarbij Qmatic als 'winnaar' uit de bus rolde

Qmatic werkte zes maanden intensief met de gemeente samen om de complexe bezoekersstromen in kaart te brengen

Het totale gebouw heeft een oppervlakte van maar liefst **6.500 m2**, is **92 meter** hoog en telt **21** verdiepingen

Utrechters zijn fervente fietsers. En dus kunnen er **2.200** tweewielers bij het stadskantoor worden gestald

QMATIC, ARCHITECTEN VAN DE CUSTOMER EXPERIENCE

Qmatic is de trotse wereldmarktleider op het gebied van customer experience management en ondersteunt uiteenlopende organisaties bij het klantgericht innoveren van de customer journey. Daarbij is een hoofdrol weggelegd voor integratie van de virtuele en fysieke customer journeys, zodat klanten on- en offline altijd hetzelfde hoge serviceniveau ervaren. Onze enterprise solutions worden door een groeiend aantal organisaties in retail, overheid, gezondheidszorg en de financiële sector ingezet.



1.8 miljard mensen

25% van alle wereldburgers maakt elk jaar minimaal één keer van onze oplossingen gebruik.



120 landen

Qmatic is actief in 120 landen.



60.000 oplossingen

We hebben ruim 60.000 customer experience management solutions geïmplementeerd.



100+

De oplossingen van Qmatic worden door meer dan 100 dochterondernemingen en partners ondersteund.

Qmatic Holland B.V.

Bezoekadres
Lageweg 35
2222 AG Katwijk

Postadres
Postbus 3138
2220 CC Katwijk

T (071) 402 33 44
F (071) 402 42 57
E info.nl@qmatic.com

www.qmatic.nl

 qmatic.com/blog  twitter.com/qmatic  [linkedin.com/company/qmatic](https://www.linkedin.com/company/qmatic)