

KCC Dienstverlening

DE BESTE WEG NAAR EEN SUCCESVOL KLANTCONTACTCENTRUM

Veel gemeenten zijn bezig met het inrichten van een klantcontactcentrum (KCC) of bereiden zich hierop voor. Er zijn vele wegen die leiden naar een succesvol KCC, maar wat is de beste weg voor u? Hoe is het draagvlak van uw medewerkers voor het KCC binnen uw gemeente en hoe leidt u ze op?

Wat is KCC Dienstverlening van XCENT?

De adviseurs van XCENT hebben veel kennis en jarenlange ervaring met de werkprocessen binnen gemeenten. Deze kennis en ervaring zetten we graag in om samen met u een passende oplossing te implementeren.

Waarom KCC Dienstverlening van XCENT?

Met KCC Dienstverlening van XCENT ondersteunen wij uw gemeente met pragmatische adviseurs bij het bereiken van uw doelstellingen. Onze adviseurs hebben zowel kennis van de processen en systemen als de organisatie-inrichting. Herinrichtingen hebben vaak ingrijpende gevolgen voor de werk- en denkwijzen binnen teams. Wij begeleiden u graag bij het gefaseerd invoeren van de herinrichting, zodat u zoveel mogelijk stress en weerstand voorkomt. Dit alles heeft als doel dat u grip houdt op het bereiken van uw doelstelling: een succesvol klantcontactcentrum!

Hoe werkt KCC Dienstverlening van XCENT?

Met kennis van Antwoord©, het concept waarmee de overheid haar dienstverlening verbetert, begeleiden wij u bij het opstellen van een implementatieplan, dat is afgestemd op uw situatie.



Onderdelen die hierbij ter sprake kunnen komen:

- herindeling van taken;
- herschrijven van werkprocessen voor gebruik in het KCC;
- borging van taken en werkprocessen binnen uw gemeente;
- borging van het KCC in uw organisatie;
- beoordelen en (her)beschrijven van functieprofielen van het KCC;
- kosten-bateninrichting van het KCC;
- aandacht voor organisatorische veranderingen.

Welke onderdelen op uw organisatie van toepassing zijn, hangt af van uw specifieke situatie. Wij treden graag in overleg om voor u een

juiste aanpak op maat te maken. Daarnaast kan XCENT tijdelijke vervanging regelen van uw medewerkers die betrokken zijn bij het project.

Doelgroep

KCC Dienstverlening is bestemd voor hoofden Burgerzaken, hoofden I&A, hoofden Bedrijfsvoering en gemeentesecretarissen. U krijgt een implementatieplan dat tot een succesvol klantcontactcentrum leidt.

XCENT Advies

XCENT Advies is een zelfstandige werkmatschappij binnen XCENT. XCENT Advies richt zich op de bedrijfsvoering in de breedste zin van het woord en bestaat uit een team van ervaren adviseurs in uiteenlopende disciplines. Zowel generalisten als experts werken samen aan opdrachten of projecten. Zodra de situatie daar om vraagt, zetten we meer of minder adviseurs in. Op die manier zorgen wij ervoor dat vraagstukken vanuit verschillende perspectieven worden benaderd met optimale efficiëntie.

Meer informatie

Voor meer informatie kunt u een e-mail sturen naar advies@xcent.nl of contact opnemen via onderstaande gegevens.