

Kwestie van keuze

Goede communicatie tussen burgers en overheid maakt het leven voor beide partijen een stuk aangenamer. En die tevredenheid wordt bereikt nog voordat de processen werkelijk zijn versneld. Door een betere communicatie en geautomatiseerde dienstverlening hebben burgers meer keuzevrijheid en meer invloed. En dat geeft de burger een goed gevoel en uw mensen een hoop extra tijd.

Ook wordt met Microsoft Dynamics CRM de historie van verschillende verzoeken bijgehouden, zodat problemen snel worden opgelost en aanvragen gevolgd worden tot en met de afhandeling. Bovendien krijgen burgers en bedrijven meteen de juiste antwoorden en dankzij ingebouwde controle- en rapportagehulpmiddelen wordt meteen rekening gehouden met de geldende voorschriften.

Microsoft Dynamics CRM kan de kwaliteit en productiviteit van overheidsdienstverlening sterk verbeteren. Niet alleen worden meer burgers beter geholpen. Dat gebeurt ook nog eens tegen lagere kosten!

Met Microsoft Dynamics CRM kan uw organisatie:

- Klanttevredenheid verhogen door de gewenste dienstverlening te leveren en snel en correct te reageren op vragen
- Eenvoudig gegevens uitwisselen met andere afdelingen en instanties
- Vragen en problemen analyseren en zo trends en kansen onderkennen
- Samenwerking tussen afdelingen coördineren en de dienstverlening verbeteren.
- Specifieke instantiegebonden processen verminderen zodat medewerkers productiever worden, de arbeidskosten verlaagd worden en er tijd vrij komt voor andere overheidszaken
- Gegevens en systemen gebruiken via Microsoft Outlook[®] of internet

In november 2003 meldde John Kost, analist bij Gartner, in het Government Technology Magazine:

“In de loop van 2007 zullen overheden die hun dienstverlening afstemmen op de wensen van burgers in plaats van op de eigen organisatie, een verlaging van hun jaarlijkse bedrijfskosten zien van meer dan 15 procent.”

Microsoft Dynamics CRM vormt de basis voor het bevorderen van een meer op de burger gerichte overheid.

Meer informatie over Microsoft Dynamics CRM voor lokale overheden vindt u op <http://www.microsoft.com/netherlands/publiekeselector/digitalebürgercontacten/crm.aspx>

Microsoft B.V.
Boeing Avenue 30
1119 PE Schiphol-Rijk

telefoon 020 500 15 00
fax 020 500 19 99
www.microsoft.nl/dynamics

Microsoft



MICROSOFT DYNAMICS CRM

Tevreden burgers door betere dienstverlening



Meer inzicht voor betere beslissingen

De roep van burgers en bedrijven om betere dienstverlening is sterker dan ooit. Dat wil zeggen dat ze sneller en eenvoudiger toegang tot informatie en diensten willen krijgen. En dat ze minder papierwerk, simpeler processen en minder interacties willen. En eigenlijk is dat ook precies wat u de burgers, bedrijven en andere groepen in uw regio wilt bieden.

De vraag is alleen: hoe gaat u dat realiseren in een tijd waarin uw budgetten alleen maar lijken te krimpen? Hoe gaat u de verschillende overheidsinstanties beter met elkaar laten communiceren? Hoe gaat u de dienstverlening beter coördineren en hoe kunt u snel en efficiënt reageren op alle vragen van burgers en bedrijven?

Voor al die vragen en problemen heeft Microsoft Dynamics nu een oplossing die perfect aansluit bij uw situatie. Een product waarmee u op een kostenefficiënte manier veel van uw doe-len kunt bereiken. En dat is Customer Relationship Management, ofwel CRM van Microsoft Dynamics.

MICROSOFT DYNAMICS CRM

Sneller en voordeliger werken

Met Microsoft Dynamics CRM wordt uw organisatie in staat gesteld om beter, efficiënter en effectievere dienstverlening te leveren aan burgers en bedrijven. Doordat u met Microsoft Dynamics CRM de aanvragen centraal verwerkt, hebben burgers één aanspreekpunt in hun gemeente. Bovendien voert het systeem automatisch controles uit om de inhoud en snelheid van reacties te bewaken. En dat betekent dat u kwalitatiever, sneller en kostenefficiënter gaat werken.

Inspelen op de wensen

Maar centrale verwerking is natuurlijk niet het enige voordeel van Microsoft Dynamics CRM. Want met Microsoft Dynamics CRM kunnen uw afdelingsmanagers nu het aantal, type en tijdstip van de aanvragen bestuderen en daardoor beter inspelen op de wensen van de burgers. Aan de hand van deze informatie zijn zij in staat prestaties te meten, de werklust in te schatten en de budgetprioriteiten bij te stellen. En dat betekent dat er efficiënte oplossingen gezocht kunnen worden voor veel voorkomende verzoeken en informatie aangepast kan worden aan de wensen van de burgers.

Bovendien herkent Microsoft Dynamics CRM die programma's en processen die vertragend werken in uw organisatie, zodat deze aangepast kunnen worden. Het resultaat? Sneller en efficiënter werken. Ook kunnen de middelen worden afgestemd op de behoeften van de gemeenschap. Met andere woorden, die diensten die het meest op prijs worden gesteld, zijn het snelst beschikbaar.

Al met al is Microsoft Dynamics CRM dus uitermate geschikt voor het verbeteren van klant-contacten binnen uw organisatie. U kunt het aanvragen en afhandelen van diverse gemeen-telijke producten en vergunningen vereenvoudigen. U kunt meer gericht mailen naar groepen burgers of bedrijven. En door een beter procesbeheer en analyse van de aanvragen kunt u de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening verbeteren.

Kortom, Microsoft Dynamics CRM biedt een geïntegreerde, geautomatiseerde oplossing voor overheidsinstanties om het contact tussen medewerkers, burgers en leveranciers te verbeteren. En dat tegen aanzienlijk lagere kosten!