



De Help Desk van het Rijksregister (1)

Ter herinnering :

- Maakt deel uit met andere projecten van de MPM IB.05.00 De dienstverlening aan de klant verbeteren.
- Samenstelling van het team (waarvan alle leden afkomstig zijn van het RR) : Project Leader : Johan Billiet, Call Center Manager : Katy Boninsegna (fr), Supervisor : Elisabeth Petré (nl) en Call takers : Anita Vandermosten (nl), Annick Geeraerts (fr), Isabelle Ingrosso (fr) en Peter Slootmans (nl).
- De Help Desk beantwoordt de telefoonoproepen, beheert eveneens de e-mailbox van het Rijksregister (callcenter.rrn@rrn.fgov.be) en de fax (02/2101031).



De Help Desk van het Rijksregister (2)

- Sinds 6 april 2006, is de HD uitgerust met de ACD –technologie (automatische verdeling van de oproepen) en IVR (interactive voice response) : bijvoorbeeld taalkeuze of keuze van de dienst voor dewelke de klant een vraag heeft)
- Wij hebben verkozen te werken met een programma die de oproepen registreert via het openen van ticketten. Sedert 5 mei 2006 , zijn wij herbegonnen met een database volledig aangepast aan onze noden..

Elke aanvraag geeft aanleiding tot het aanmaken van een ticket :

3 mogelijkheden :

Het ticket wordt onmiddellijk afgesloten als de vraag dadelijk beantwoord wordt.

Het ticket blijft open gedurende de tijd die nodig is om opzoekingen te doen voor vragen die iets moeilijker liggen.

Het ticket wordt toevertrouwd aan een tweede lijn die in elke dienst aangewezen is voor het beantwoorden van de moeilijkste vragen.

- Elk ticket zal gearchiveerd worden en er zal een FAQ ontwikkeld worden teneinde de efficiëntie van de HD te vergroten.



De Help Desk van het Rijksregister (3)

- **Om ons kenbaar te maken, hebben wij verschillende acties ondernomen :**
 - 1. Einde 2005, hebben wij ons bestaan aangekondigd via het versturen van de sleutels.**
 - 2. Begin 2006, waren onze gegevens beschikbaar op de website van het Rijksregister.**
 - 3. Sedert begin 2006, bevinden zich naast de gegevens van de beheerder van het dossier eveneens de gegevens van de HD op elke uitgaande briefwisseling.**
 - 4. Februari 2006, een nota werd verstuurd naar de diensten van de bevolking van de 589 gemeenten van het Rijk.**



De Help Desk van het Rijksregister (4)

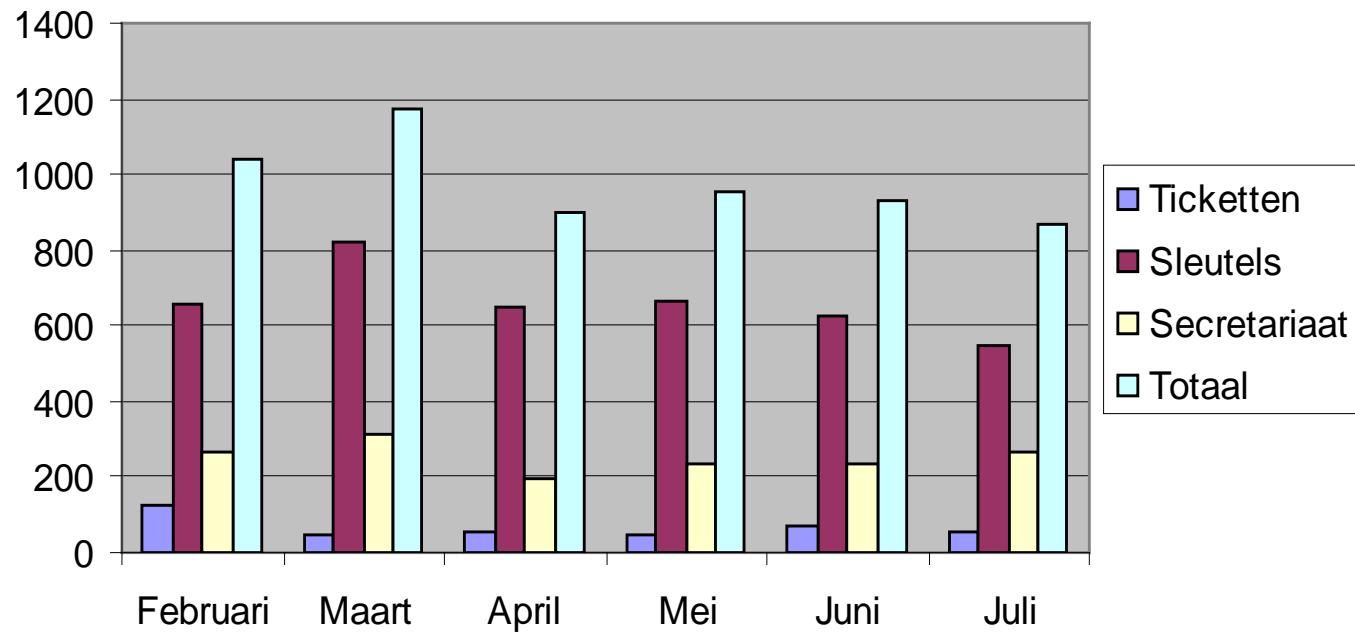
- **De activiteiten van de Help Desk zijn :**
 1. **Behandelen van de aanvragen verkregen via telefoon of mail. Een gevolg zal gegeven worden aan iedere aanvraag en gedocumenteerd worden door middel van een ticket.**
 2. **Situatie deblokken voor de personen die toegang hebben tot het Rijksregister, maar die de verbinding verloren hebben.**
 3. **Oproepen beantwoorden voor de afwezige medewerkers van het RR.**
 4. **Meewerken bij de verzending van bepaalde documenten en gegevens verzamelen voor sommige statistieken.**
 5. **Up to date houden van de database van de gebruikers aangesloten bij het Rijksregister.**

- **Enkele cijfers :**
 1. **Ventilatie van de oproepen van februari 2006 tot juli 2006.**
 2. **Wie doet het meeste beroep op ons team voor vragen betreffende het RR (vragen met betrekking tot de toegangssleutels buiten beschouwing gelaten)**
 3. **Voor welke materie zijn de meeste vragen bestemd (idem punt 2)**



De Help Desk van het Rijksregister (5)

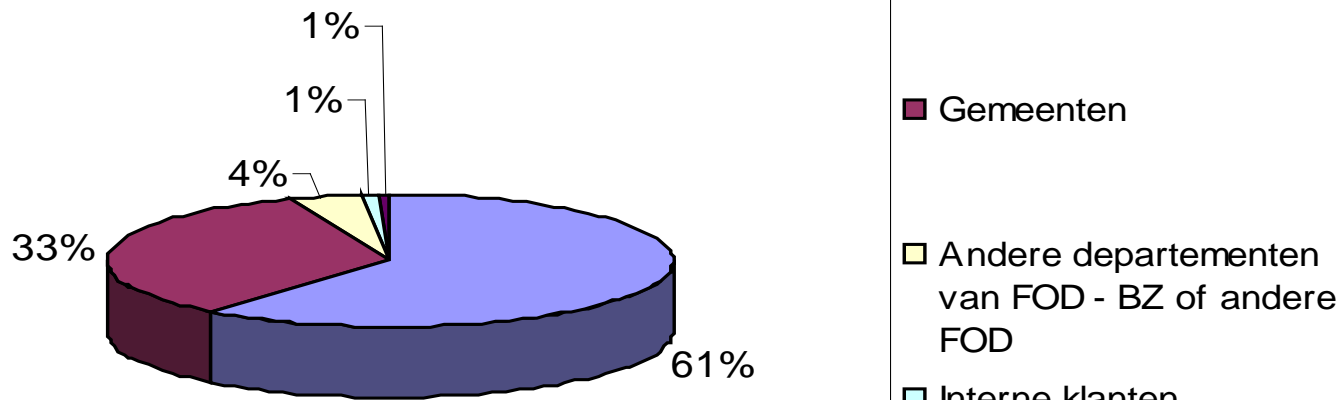
Verdeling van de oproepen





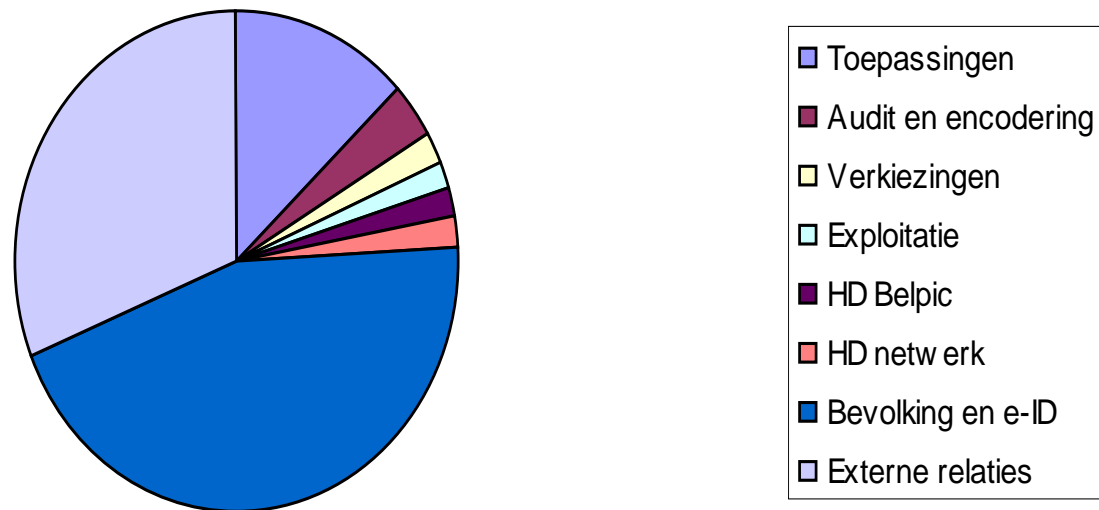
De Help Desk van het Rijksregister (6)

Wie belt het meest ?



- Inwoners
- Gemeenten
- Andere departementen van FOD - BZ of andere FOD
- Interne klanten
- Vrije beroepen

Verdeling van de ticketten per type vraag





De Help Desk van het Rijksregister (8)

- Het team van de Help Desk is aanwezig, elke werkdag, tussen 8.30 en 16.30, om :
 1. De gebruikers van het RR te helpen door de vragen die ze stellen, te beantwoorden.
 2. De verschillende diensten te helpen om zich beter te kunnen concentreren op de belangrijkste taken van hun functie.
- **Allen samen, willen wij van de Help Desk het uithangbord van het RR maken.**



Communicatie met de gebruikers ingeval van een onvoorziene onderbreking van het systeem (1)

1. In het geval van aangekondigde onderhoudswerken van het systeem, deelt de Dienst Externe Relaties de voorziene duur van de onderbreking mee aan de betrokken gebruikers via e-mail.
2. In het geval er zich een onvoorziene onderbreking zou voordoen, wordt een nieuw hulpmiddel aangewend gelijk aan wat reeds bestaat voor de toepassing Belpic : de toestand van het systeem wordt voortdurend weergegeven op de website van het Rijksregister. Er bestaan 3 toestanden : 1. Het systeem werkt normaal; 2. Het systeem kent een vertraging; 3. Het systeem is onderbroken
.../...



Communicatie met de gebruikers ingeval van een onvoorziene onderbreking van het systeem (2)



Rijksregister werkt stabiel

Le Registre National fonctionne de manière stable
National Register arbeitet stabil



Rijksregister is operationeel, maar werkt instabiel

Le Registre National est opérationnel, mais fonctionne de manière instable

National Register ist zwar funktionsfähig, aber arbeitet instabil



Rijksregister is momenteel buiten dienst

Le Registre National est momentanément hors service
National Register ist momentan ausser Betrieb



Communicatie met de gebruikers ingeval van een onvoorziene onderbreking van het systeem (3)

3. Bepaalde personeelsleden van het technisch centrum kunnen onmiddellijk de toestand van het systeem wijzigen op de webpagina van het Rijksregister, door middel van een sleutel en een password. Zij kunnen ondermeer een korte mededeling toevoegen zoals bv de mogelijke duur van de onderbreking.
4. Parallel met de publicatie van de toestand op het internet, blijft de Dienst Externe Relaties de gebruikers verwittigen via e-mail. De dienst heeft hiervoor een database aangelegd met de e-mailadressen per gebruikersgroep.