



## Key2Klantcontact/Decos JOIN Klantcontact

### Actualiteit

In 2019 heeft Centric gekozen om haar oplossing voor ondersteuning van het klantencontactcentrum in te vullen met een partner: Decos. Decos levert JOIN Klantcontact. Met JOIN Klantcontact als nieuwe versie van het KCC-systeem, levert Centric een systeem dat goed aansluit bij de ambitie van gemeenten om digitale dienstverlening en digitaal werken meer vorm te geven.

Gebruik je op dit moment Key2Klantcontact? Dan blijft Centric vanzelfsprekend ondersteuning bieden tot het einde van het contract. Nieuwe functionaliteiten ondersteunen wij samen met partner Decos in de oplossing JOIN Klantcontact. Wil je meer weten over de mogelijkheden van JOIN Klantcontact? Neem dan contact op met jouw accountmanager voor een vrijblijvende verkenning van de meerwaarde en mogelijkheden om over te stappen. Wij maken dit graag aantrekkelijk voor u.

Samen met Decos leveren wij het toonaangevende klantcontactstelsel voor gemeenten, samenwerkingsverbanden en andere overheden. JOIN Klantcontact is een omnichannel klantcontactstelsel en verwerkt alle klantvragen in één systeem. Het maakt niet uit of deze aan de balie, telefonisch, via mail, chat, Twitter of Facebook worden gesteld.

Dankzij meer dan 100 integraties, heeft de frontoffice nog maar één KCS nodig. Vanuit één scherm heeft een medewerker inzicht in alle informatie om de vraag van de inwoner snel beantwoorden. KCS haalt de informatie uit alle aangesloten systemen, zonder dat de medewerker de oplossing hoeft te verlaten. Weg met de tijd dat je als klantcontactmedewerker tot wel 25 verschillende applicaties open moest hebben staan!

De integraties lopen van Kennisbank, Zaaksysteem, DMS, Afsprakensysteem en medewerkerbronnen tot aan de social media. En ook is een integratie met de telefooncentrale mogelijk, zodat medewerkers direct vanuit JOIN Klantcontact de telefoon kunnen aannemen. Vanzelfsprekend is volledig e-mailmanagement mogelijk via JOIN Klantcontact.

JOIN Klantcontact betekent ook een einde aan de rondslingerende post-its. Terugbelnotities en Informatieverzoeken worden centraal bijgehouden en afspraken worden direct ingepland, inclusief een afspraak in de agenda van collega's. Zo wordt gegarandeerd dat afspraken écht worden nagekomen.

Met de automatisch gegenereerde rapportages kan gestuurd worden op basis van feiten. Weten wat er dagelijks, wekelijks en maandelijks aan klantcontacten wordt verwerkt? Waarover deze gaan? Op welke manier deze zijn opgelost? Een druk op de knop geeft alle informatie en wanneer je dat wilt, zelfs tot op het niveau van individuele medewerkers.

### Beschikbare koppelingen

Onderstaande lijst bevat een overzicht van integraties die met JOIN Klantcontact gerealiseerd zijn.

Algemeen	Producten en Diensten
Ticketsysteem	WordPress
Suggestiesysteem	Red Kiwi
Themapagina's	Typo3
Fixi koppeling	Drupal
Wallboard	Samenwerkende Catalogi
Live Chat	SIM Search
Social Media (WhatsApp)	SDU
Social Media (Twitter)	GX
Social Media (Facebook)	<b>Vraag Antwoord Combinaties</b>
Content-Viewer	Embrace
Locaties PDOK kaart	Drupal
E-Formulieren Prefill (SIM) (OAUTH)	TYPO3
Personen: GBA + GBA-V	SIM
Sessie+gesprek doorverbinden	
Lokale groepen en veldrechten	
Afspraak maken (Qmatic)	
Afspraak maken (JCC - GPLAN)	
Zaken Inproces	
StUF ZaakDocument services	
StUF Zaken voor externe zaaksystemen	
Medewerkers	Telefonie
Medewerkers Aanwezigheid (Atimo)	Telefoon integratie Avaya AES
Medewerkers Aanwezigheid (Lync)	Telefoon integratie CSTA
Medewerkers Metadata (Atrea)	Telefoon integratie Mitel
Medewerkers Metadata (Atimo)	Telefoon integratie Cisco
PLEK medewerkerinformatie	Anywhere 365 telefonie
Medewerkers Metadata (SIM)	Medewerkers telefoonstatus Avaya
Medewerkers Aanwezigheid (PC-Time)	Medewerkers telefoonstatus Csta
Medewerkers Aanwezigheid (InterFlex)	Medewerkers telefoonstatus Mitel
Medewerkers Agenda (Exchange)	GT-Connect telefonie
Medewerkers Aanwezigheid (Atrea)	

## Common Ground

Alle informatie beschikbaar, maar niet alle informatie eindeloos kopiëren. Common Ground is het concept dat naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, modernere ICT-infrastructuur wordt gebouwd voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Binnen gemeenten vindt deze benadering steeds meer aanhang.

Het architectuurprincipe van de Common Ground is dat de data (waaronder ook de datastructuur, het informatiemodel en de feitelijke opslag) worden losgetrokken van de applicatie die de gegevens gebruikt. Tussen de applicatie en de data zit een Application Programming Interface (API) waarmee de data wordt ontsloten naar de applicatie. Door deze API te standaardiseren kunnen verschillende databronnen op dezelfde wijze worden gebruikt door afnemende applicaties.

JOIN Klantcontact loopt al vele jaren op deze trend vooruit. Het is immers één grote verzameling van koppelingen, waarbij alle informatie wordt opgehaald uit externe bronnen. Zo zijn gegevens altijd actueel en veilig op één plaats opgeslagen. JOIN Klantcontact is slechts een afnemer van deze informatie.

Kijk voor meer informatie over de visie en strategie van Centric ten aanzien van Common Ground naar de [toelichting op dit onderwerp binnen dit Productbeleid](#).

### Beveiliging en Privacy

JOIN Klantcontact is opgezet volgens het principe 'privacy by design'. Hiermee zorg je dat privacygevoelige informatie alleen wordt getoond wanneer dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van een taak. Zelfs op veldniveau (zoals BSN of naam) bepaal je welke informatie voor welke groep gebruikers beschikbaar is. Zonder verlies van klantvriendelijkheid toch de privacy van klanten waarborgen!

Daarnaast bevat JOIN Klantcontact een nieuwe module voor veilig e-mailen. Hiermee kunnen e-mails met vertrouwelijke inhoud op een beveiligde manier worden verstuurd. Voor de oplossing ZIVVER is een eerste integratie beschikbaar. Koppelingen met andere veilig mailen aanbieders kunnen worden toegevoegd. Wanneer organisaties behoefte hebben aan een koppeling met een andere aanbieder, is dit in overleg op de roadmap te plaatsen.