

Eenheidsloket

Geïntegreerd platform voor kwalitatieve en efficiënte dienstverlening

U wilt uw klanten efficiënt helpen aan uw loket, telefonisch of via uw website. Het eenheidsloket biedt u een geïntegreerd platform waarmee u uw burgers kwalitatief en snel kunt bedienen, onafhankelijk van de backoffice systemen waarin de gevraagde informatie zich bevindt.

Het eenheidsloket bestaat uit 3 belangrijke onderdelen.

1/ Het a-Loket, een dienstoverkoepelende tool voor de loketbediende

Wenst u de dienstverlening aan de balie te optimaliseren? Denkt u eraan uw dienstverlening te “kantelen” om zo de burger aan de balie meer informatie te kunnen verstrekken zonder hem steeds te moeten doorverwijzen naar een specifieke dienst? Wenst u een informatieloket op te richten of naar thematische loketten te evolueren? Het a-Loket biedt u een tool waarmee u aan één loket diensten aanbiedt over verschillende beleidsdomeinen heen, zonder dat de loketbediende meerdere backofficetoepassingen moet gebruiken. Via een handige beheertool bepaalt u welke diensten aan welk loket geleverd kunnen worden.

Dankzij de integratie met Cevi CRM krijgt u aan uw loket een volledig overzicht van alle contacten die de burger heeft met uw bestuur, ongeacht deze verlopen via telefoon, aan de balie, via internet of per brief.

2/ E-Loket, een digitaal gemeenteloket 24/24 en 7/7

Een e-Loket biedt de burger via uw website toegang tot het digitaal gemeenteloket. Zo kan hij 24/24 en 7/7 - ongeacht de openingsuren van uw diensten - informatie opvragen, elektronische aanvraagformulieren invullen, uittreksels en attesten aanvragen en het verloop van zijn dossier opvolgen. Dit is efficiënter voor zowel de burger als de ambtenaar. Er bestaan e-Loketten voor bijvoorbeeld burgerzaken, belastingen, begraven en bewonerskaarten, gekoppeld aan de backofficetoepassingen. Daarnaast stelt u met de e-Loket FormulierenOntwerper eenvoudig zelf online formulieren beschikbaar. Met een generieke tool bepaalt u eenvoudig wie automatisch welke aanvragen toegewezen krijgt en moet opvolgen.

In de e-Loketten kunnen burgers zelfs online betalen. Het gebruik van de elektronische identiteitskaart is ook volledig geïntegreerd.

3/ Lokale Producten en Dienstencatalogoog

Met een eenduidige beschrijving van alle producten en diensten die u aanbiedt, kunt u de informatie over de contacten met de burger voor een welbepaalde dienst of product uitwisselen tussen de verschillende front-, mid- en backofficesystemen. De Lokale Producten en Dienstencatalogoog (LPDC) is een handige beheertool waarmee u eenvoudig productbeschrijvingen aanmaakt en lokale informatie toevoegt aan bestaande producten, zoals openingsuren van uw diensten en procesbeschrijvingen.

Dankzij de open interface importeert u eenvoudig productbeschrijvingen uit een CMS-systeem of de Vlaamse Interbestuurlijke Producten- en Dienstencatalogoog (IPDC).

Geïntegreerde midoffice oplossingen

De oplossingen die samen het eenheidsloket vormen zijn geen alleenstaande toepassingen, maar passen in ons geïntegreerde aanbod van midofficeproducten. Daartoe behoren ook onze oplossingen voor documentmanagement, workflow, contacten- en correspondentiebeheer en notulering.

Contacteer ons voor een demo of een afspraak.

Cevi en Logins bieden sinds 1971 producten en diensten op het vlak van ICT aan lokale besturen zoals provincies, steden, gemeenten en OCMW's en aanverwante besturen zoals politie, brandweer en interlokale samenwerkingsverbanden. Meer dan 400 lokale overheden doen al meer dan 45 jaar een beroep op onze diensten en oplossingen in het domein van belastingen, burgerzaken, financiën, lonen, personeelsbeheer, secretariaat, vergunningen, welzijn en zorg ...



Cevi NV

Bisdomein 3
B - 9000 Gent

☎ 09 264 07 01

📠 09 233 05 24

✉ contactcenter@cevi.be

🌐 <http://www.cevi.be>

Logins NV

Gnrl De Wittelaan 17 B32
B - 2800 Mechelen

☎ 015 45 48 50

📠 015 45 48 89

✉ info@logins.be

🌐 <http://www.logins.be>