Customer journey | WoonConnect (WCT) | Connect073 - Buitenpepers

Voorbereiding

Storyline voorbereiding

WUKKAART

- Selecte adressen en opzet database.
- Stakeholders identificeren: wie is actief, welke activiteiten al georganiseerd, welke clubs?
- Opzet wijkkaart (sociale kaart) als onder deel van communicatie.
- Bepalen communicatiestrategie.

MAKEN COMMUNICATIEPLAN

- Op basis van strategie, middelen onderzoeken en aanpassen.
- Maken content kalender.

DISTRIBUTIE & MONITORING

- In WCT database resultaten verwerken en selecties maken voor de wervingsfases.
- Afstemmen met database Brabant Woont Slim (BWS).
- Coördineren data met Reimarkt en Buurkracht.

Kennis maken

Storyline buurtbewoner

OVER PROJECT GELEZEN/GEHOORD

Artikel in lokale kranten gelezen. Heeft belangstelling. Maakt zich via telefoon, email of landingspagina aan. WCT neemt verder contact op.

Via buren of lokale kennis op project gaatenderd. Bij ook meedoen. Neemt zelf contact op met WCT.

INFO + INLOG ONTVANGEN

INLOGGERS

Bewoner ontvangt een uitnodiging voor een inloggesprek. Meldt zich via telefoon, email of landingspagina aan. WCT neemt verder contact op.

INCOMPLETE INLOGGERS

Bewoner start inloggesprek. Maar weten. Bent of mailt naar WCT of BWS. Of neemt contact op met gemeente, die verwijst naar WCT. Gaat voor meer info naar de sociale publieke landingspagina Buiten Sparen.

NIET INLOGGERS

Bewoner ontvangt info, doet niets.

"LANDINGSPAGE" WOCO BEZOCHT

INLOGGERS

Info bekeken. Besluit mee te doen, via link op pagina direct naar inloggesprek. Volksuit aanmeldproces. Ontvangt e-mail of wachtrij kan meedoen (postcode check).

Info bekeken, niet interessant, doet verder niets.

INFORMATIE ZOEKERS

Info bekeken. Besluit mee te doen, via link op pagina direct naar inloggesprek. Volksuit aanmeldproces. Ontvangt e-mail of wachtrij gaatenderd is voor digitalisering (postcode check).

1E KEER INLOGGEN

Login met akkuat. Maakt account aan met beloaggevens.

Instappen

VERIFICATIECODE

Om account te activeren, ontvangt deelnemer verificatiecode.

ACCOUNT MAKEN

Na verificatie, kan account geactiveerd worden en kan hier aan de slag. Zelf verder gegevens invullen en wachtwoord wijzigen.

Deelnemer ontvangt e-mail dat dit gelukt is en alles klaar staat om te beginnen.

Deelnemer wordt gevraagd om een online enquête in te vullen.

Ook ontvangt hij info over FAQ, tips en tricks, een link naar info-pagina en een een uitnodiging voor een workshop (Tuppenware party).

ONDERSTEUNING

Ondudelijkheden bij maken van account. Deelnemer kan contact opnemen met Helpdesk, zowel telefonisch als via e-mail. Helpdesk kan verder verwijzen naar instructievideo's, een 1ste0 ontmoeiesse planned of telefonisch contact opnemen.

Mogelijkheid bestaat voor gezamenlijke ondersteuning, door een ambassadeur uit de wijk.

Gebruiken

HUIS PERSONALISEREN "MIJN WONING"

Een eerste stap is het verkennen van de eigen woning in "Mijn Woning". Met behulp van eenvoudige instructie kan het eigen huis verder worden gepersonaliseerd. Ook wordt duidelijk welke informatie, tips en trucks en documenten kunnen worden toegevoegd, zodat een eigen digitaal huiserchief wordt opgebouwd.

Systeem vraagt om toestemming voor (e-mail) advies b.v. tips en tricks of meer gepersonaliseerd o.b.v. analytics online gedrag. Dit is niet verplichtt, voorlopig(kan mits hiern toegestemd).

MET E-BUDDY SPELEN

De bewoner kan nu met "E-buddy" gaan spelen: alle aanpassingen en maatregelen worden direct inzichtelijk op hun energie consequenties. Zo ontstaat een eenes, concrete inzicht in maatregelen op energie verbruik en -kosten.

SCENARIO SPELEN

Na de E-buddy wordt bewoner (anonieme) een tip de eigen situatie passend scenario's te gaan spelen. De uitkomsten van het scenario kunnen worden uitgezet, ook met 3D of 2D bike-trager zoals in een maatwerkadviesrapport.

Een onderdeel van het scenario is de mogelijkheid om financiersgegevens te kiezen. Dit kan ook worden gekozen door een financiersgegevens worden gekozen.

SCENARIO OFFERTE

De uitkomst van een scenario, kan ook worden omgezet naar een projectcatalog passend scenario's te gaan spelen. De uitkomsten van het scenario kunnen worden uitgezet, ook met 3D of 2D bike-trager zoals in een maatwerkadviesrapport.

Een onderdeel van het scenario is de mogelijkheid om financiersgegevens te kiezen. Dit kan ook worden gekozen door een financiersgegevens worden gekozen.

ONDERSTEUNING

Voor bewoners zijn er verschillende comm van ondersteuning: technisch m.b.t. gebruik van het systeem en inhoudelijk t.a.v. voorgenomen of te nemen maatregelen. Technische ondersteuning als ook inhoudelijke ondersteuning kan via WCT Helpdesk. Bij problemen die meerdere gebruikers ervaren, kan gezamenlijke ondersteuning georganiseerd worden. Ook is er mogelijkheid om dingen die niesser te nemen.

Gezamenlijke technische ondersteuning in de wijk wordt georganiseerd door deelnemersbegeleiding met de WCT expert in de wijk (een ambassadeur).

Advies vragen

ADVIES VRAGEN

De bewoner maakt via adviesvraag/ advies aan. De bewoner ontvangt een bevestiging dat zijn aanvraag is doorgezet naar een professional van BWS die binnenkort persoonlijk contact op zal nemen.

ADVIES ONTVANGEN

Bewoner ontvangt advies en kan zelf met adviseur communiceren. Advies kan weer als document toegevoegd worden aan "Mijn Woning".

SCENARIO AANPASSEN

Op basis van advies kan scenario opnieuw doorgezet worden. Ook uitkomsten kunnen of direct tot offertesaanvraag leiden of tot nieuwe adviesronde.

Offerte aanvragen

OFFERTE AANVRAGEN

Bewoner kan direct na scenario offerte aanvragen, binnen WCT. Ook kan bewoner er voor kiezen om o.b.v. maatwerk advies rapport uit WCT, zelf extern offerte aan te vragen buiten WCT.

OFFERTE CHECK

Ook een externe offerte kan door extern adviseur beoordeeld worden. Het proces is hetzelfde als bij Advies vragen.

OFFERTE GEREED

Offertes binnen WCT worden aan de bewoner via een melding beklaar gemaakt. Offertes die buiten WCT om (gevraagd) worden, kunnen ook worden toegevoegd aan Mijn Woning.

OFFERTE ACCEPTEREN

Offertes die binnen WCT zijn aangevraagd, kunnen ook binnen het systeem worden afgewikkeld d.v.m. een elektronische handtekening. Bewoner ontvangt dan contract. Bij complexe offertes kan bewoner ervoor kiezen om extern advies ontvangen. WCT faciliteert dit zoals bij Advies.

Externe offertes kunnen worden gemeld gemeld, zodat altijd actuele gegevens worden verwerkt en opgeslagen.

Beslissen

CONTRACT TEKENEN

Het contract kan elektronisch gesloten worden en worden toegevoegd aan de Mijn Woning documenten. De aanbieder ontvangt automatisch geldterecht verse van het contract.

Gemeente activiteiten

- Selecte adressen en database aanmaken.
- Bepalen communicatiestrategie.
- Opzet wijkkaart.
- Identificatie stakeholders in wijk of met impact op de wijk.

- Tekst brief voor deelnemers pilot.
- Tekst brief voor overige buurtbewoners.
- Content kalender maken samen WCT en Reimark.

- Verzenden eerste brief.
- Servicedesk gemeente informeren over project en intern betaggen?

- Publicatie over project in eigen kanalen (print en online).
- Vragen die binnenkomen, routen naar WCT en/of BWS.
- Ambassadeurs inlopakkat ontwikkelen?

- Selecteren potentiele ambassadeurs.
- Organiseren startsessie voor ambassadeurs.
- Organiseren WCT trainingssessie voor professionals.

- Vinger aan de pols houden, organiseren waar nodig (bijvoorbeeld informatieavt bij supermarkt) >>>
- Data voor performance dashboard verzamelen –
- Ondersteuning ambassadeurs.

- T.B.D.: nabellen a.d.h.v. bellescript.

WCT activiteiten

- Meewerken aan opzetten communicatieplanning.

- E-mailtemplate en content voor welkom e-mail inloggers.
- Content kalender maken met de gemeente.
- Database voor project inrichten.

- Resultaten in database vastleggen.
- Aanremers up-to-date houden.
- Projectpagina inrichten op de website.
- Helpdesk ingericht op project.

- Helpdesk actief.

- Binnenkomende vragen registreren en eventueel routeren naar technisch of inhoudelijk >>>
- Informatie over ambassadeurs en activiteiten up-to-date op website >>>

- Website/sitelist delen met relevante stakeholders.
- Doelgroepen vastleggen in database.

- Welkoms e-mail naar inloggers.
- Registratie inloggers/niet-inloggers in database. Resultaten communiceren met gemeente en BWS >>>

- Registratie technische problemen bij Helpdesk.
- Doorzetten adviesvragen naar BWS of expert ambassadeur.

- De WCT Helpdesk zet de aanvraag door naar professional van BWS

Aanbieders activiteiten

- Publiciteit op eigen kanalen.

- Als via Helpdesk: nieuwe sitelist Als bewoner niets doet, b(ij)ouden activiteit in (backend).
- Als na 1 week niets gebeurt, via e-mail, telefoon of huis aan huis vragen om feedback.

- Bewoners zonder e-mailadres doen nu met mee.
- Extra aandacht voor "vertrouwenscontent" Op alle pagina's ondersteuning door Helpdesk goed aangeven.

- Helpdesk goed duidelijk maken B(ij)ouden dates activeiteit, actie (telefonisch en/of e-mail) na 1 week als er niets gebeurt.

- Inden offerte-aanvragen, snel reageren en persoonlijk contact.
- Begrijpelijke offertes.
- Afstemmen met WCT