



De Help Desk van het Rijksregister (1)

- Maakt deel uit van 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) - Projectleider : Johan Billiet, Call Center Manager : Katy Boninsegna (fr), Supervisor : Elisabeth Petré (nl) en Call takers : Anita Vandermosten (nl), Annick Geeraets (fr), Isabelle Ingrosso (fr) en Peter Sloomans (nl) 1 reservelid: Françoise Leblanc (fr).
- Het team heeft, met het oog op het bedienen van de telefoon, 2 dagen opleiding gekregen bij het OFO, en een halve dag in elke dienst voor dewelke de HD begint: externe betrekkingen, bevolking en identiteitskaarten
- De HD vangt dit jaar aan met twee diensten. In 2006 zouden de andere diensten van het Rijksregister er moeten aan toegevoegd worden, en vervolgens de anderen diensten van de ADIB.



De Help Desk van het Rijksregister (2)

- De Help Desk bevindt zich op de 5de verdieping van het Atriumgebouw, Koloniënstraat 11(lokaal 507).
- Het enige oproepnummer is **02/5182131**.
- Zeer binnenkort zal de dienst uitgerust zijn 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)
- De Help Desk neemt de telefoonoproepen op en beheert eveneens de e-mailbox van het Rijksregister.

Ziehier het nieuw adres: callcenter.rrn@rrn.fgov.be; de berichten die verstuurd worden naar de oude e-mailadressen info.rrn@rrn.fgov.be, info@registrenational.fgov.be en info@rijksregister.fgov.be zullen rechtstreeks gericht worden naar de nieuwe e-mailbox.



De Help Desk van het Rijksregister (3)

- Wij hebben de keuze gedaan om te werken met een programma voor het opnemen van ticketten. Dit Zweeds programma ARTOLOGIK werd geïmplementeerd door een firma uit Waver, IT Nova, die reeds gekend is bij de Civiele Bescherming, bij Mevr. Sporgitas en weldra bij de Dienst Vreemdelingenzaken.
- Elke aanvraag geeft aanleiding tot het aanmaken van een ticket :
3 mogelijkheden :
Het ticket wordt onmiddellijk afgesloten als de vraag een onmiddellijk antwoord krijgt.
Het ticket blijft open gedurende de tijd die nodig is om opzoekingen te doen voor moeilijker vragen.
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 voortdurend de efficiëntie van de HD te vergroten.



De Help Desk van het Rijksregister (4)

- Het team van de Help Desk is er om u te helpen.
- De gebruikers van het RR helpen om de vragen die ze stellen, te beantwoorden
- Op elke werkdag, tussen 8.30 en 16.30, een optimale toegankelijkheid mogelijk maken.
- De verschillende diensten helpen om zich beter te concentreren op de belangrijkste taken van hun functie.

- Dank bij voorbaat aan de gebruikers van het Rijksregister voor het vertrouwen dat ze ons hierbij zullen schenken.
- Dank aan de diensten voor de medewerking die ze ons verlenen teneinde van de Help Desk het uitstalraam te kunnen maken vooreerst van het RR, en vervolgens van de ADIB.