

PITCH Opschalen resources bij crisis situaties

Voor burgers, verenigingen en/of bedrijven die zich plots geconfronteerd zien met een
crisissituatie waarbij de gemeente snel en daadkrachtig moet ondersteunen,

biedt deze vernieuwde **aanpak**

de mogelijkheid om snel de capaciteit van contact-centers op te schalen

door de taken van werkende helpdesk-medewerkers snel te heroriënteren en zelfs
medewerkers die niet aan het werk zijn van thuis uit te laten bijspringen.

in tegenstelling tot de huidige manier van werken is deze aanpak

snel opschaalbaar en breder inzetbaar doordat alle gemeentelijke data en tools gehuisvest in
een ICT-ecosysteem op basis van een extern, beveiligd cloudplatform

Doel	Doelgroep	Impact	Deliverable
<p>Met deze vernieuwde aanpak bieden we een snelle en gecoördineerde interventie in geval van een crisissituatie door alle gemeentelijke data, diensten en contactfaciliteiten te huisvesten in een ICT-ecosysteem op basis van een extern, beveiligd cloudplatform</p>	burgers, verenigingen, bedrijven tijdens en na een crisissituatie	<p>We willen continu 24/7 beschikbaar en bereikbaar zijn zodat we alle burgers / verenigingen / bedrijven zonder problemen en wachttijden te woord kunnen staan</p> <p>Burgers/verenigingen/bedrijven hebben de keuze van communicatiekanaal, waardoor het contact zeer laagdrempelig wordt</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Burgers, verenigingen en bedrijven worden meteen op de hoogte gebracht van de crisis - Eventuele maatregelen worden meteen gecommuniceerd - Verhoging van het aantal bereikte personen/organisaties - Verhoging van de tevredenheid van de communicatie richting burger/verenigingen/bedrijven 	<p>Connectie met Be-Alert</p> <p>Integratie van de gemeentelijke website, WhatsApp en e-mail als communicatiemiddel</p>
	Ambtenaren van onze gemeente	<p>Medewerkers kunnen onmiddellijk en plaatsafhankelijk gecontacteerd worden op een gecoördineerde, snelle en gestructureerde wijze</p> <p>Betrokken ambtenaren worden opgenomen in het digitale crisiscentrum.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inschakeling van bijkomende medewerkers binnen het uur 	<p>Elke betrokken medewerker heeft steeds digitale hulpmiddelen beschikbaar zoals laptop, tablet, smartphone waarop alle nodige tools zijn geïnstalleerd</p>
		<p>Het gemeentelijke call center kan ad-hoc opgeschaald worden zonder extra infrastructuur of actie.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opschalen kan zonder bijkomende technische handelingen - Opschalen is effectief binnen de 30 minuten 	<p>Omschakeling naar Teams Calling en Anywhere365</p>
		<p>De ICT (cloud) infrastructuur kan meteen opgeschaald worden zodat een groter aantal simultane gebruikers kan opgevangen worden.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opschalen kan zonder bijkomende technische handelingen - Opschalen is effectief binnen de 30 minuten 	<p>Een contract met duidelijke SLA's met een ICT-cloudplatformprovider</p>
		<p>Onze medewerkers beschikken over alle nodige data, tools en middelen om meteen in te grijpen.</p> <p>De medewerkers kunnen meteen van start zonder zich te moeten verplaatsen naar het gemeentehuis of enige andere locatie.</p> <p>Door het digitale crisiscentrum zijn alle betrokken medewerkers en hulpverleners permanent op de hoogte van de situatie en de genomen beslissingen / acties.</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle nodige data is meteen en digitaal beschikbaar - Medewerkers zijn operationeel binnen de 30 minuten - Efficiëntiewinst door betere coördinatie 	<p>Beveiligd cloudplatform voor de huisvesting van alle data en applicaties</p> <p>Migratie van de bestaande applicaties naar de cloudomgeving</p>
Externe hulpverleners en instanties	<p>Externe hulpverleners en instanties kunnen meteen opgenomen en betrokken worden in het digitaal crisis centrum</p> <p>Door het digitale crisiscentrum zijn alle betrokken medewerkers en hulpverleners permanent op de hoogte van de situatie en de genomen beslissingen / acties</p> <p>Externe hulpverleners kunnen via het digitaal crisis centrum snel de juiste contactpersonen binnen de gemeente vinden en contacteren</p> <p>Impactmeting</p> <ul style="list-style-type: none"> - Externe hulpverleners zijn operationeel binnen de 45 minuten - Efficiëntiewinst door betere coördinatie - Alle contactpersonen kunnen binnen de 2 minuten gecontacteerd worden indien nodig 	<p>Database met alle contactgegevens, namen, functies en adressen</p>	