

| Burgerzaken

A photograph of a service counter in a modern office. A woman with blonde hair, wearing a white cardigan over a red top and denim overalls, stands on the left, smiling. A young boy with short brown hair, wearing a dark grey shirt, stands in front of the counter, holding a brown teddy bear. A staff member with long brown hair and glasses, wearing a brown cardigan, sits behind the counter, looking at the boy. The counter is white and has a computer monitor, a payment terminal, and some bottles on it. The background shows a bright office space with plants and other desks.

Samen op weg naar de
Digitale Overheid van morgen

Burgerzaken Basis Plus – *Gebruiksanalyse* *eDiensten*

Optimaliseer je digitale dienstverlening!

Je wilt als gemeente graag optimale dienstverlening bieden. En daarom bied je inwoners en ondernemers slimme, online dienstverlening met de eDiensten van Centric Burgerzaken. De inwoners en ondernemers zijn er blij mee en maken er massaal gebruik van. Toch? Of hoe zit dat eigenlijk? Heb jij zicht op hoeveel inwoners de eDiensten vinden én gebruiken? En of ze het proces allemaal succesvol en soepel doorlopen? Hoe lang ze over de aanvraag doen?

Met Gebruiksanalyse eDiensten krijg jij antwoord op deze en andere vragen. En met die informatie kun jij je dienstverlening verder optimaliseren.

Het onzichtbare...

Waarschijnlijk is ook bij jou in de gemeente het gebruik van digitale dienstverlening enorm toegenomen én niet meer weg te denken. Veel gemeenten streven er zelfs naar om hun dienstverlening volledig digitaal te maken. En dat kan, want de eDiensten van Centric Burgerzaken zijn eenvoudig en gebruiksvriendelijk. Appeltje-eitje, zeggen wij.

En natuurlijk is het dat ook. Maar de inwoners doorlopen de eDiensten helemaal zelfstandig, buiten jouw zicht. Waar de meesten ze fluitend doorlopen, blijven sommigen misschien steken. De één klimt direct in de telefoon, maar de ander haakt geërgerd af. Hoe fijn zou het zijn, als jij het gebruik van jullie eDiensten kon monitoren? Als je zicht had op de effectiviteit van jouw digitale dienstverlening?

... Zichtbaar

Wij hebben goed nieuws voor jou! Samen met dé expert op het gebied van privacy-friendly webanalytics, Piwik PRO, creëerden wij Gebruiksanalyse eDiensten. Daarmee zie je in één oogopslag hoe jouw inwoners de eDiensten gebruiken en waar ze mogelijk tegenaan lopen.

Kostbare informatie, want als je weet waar inwoners afhaken, kun je een oplossing bedenken. Vaak zul je die vinden op het gebied van informatievoorziening. Zodat ze weten dat ze hun DigiD nodig hebben, een bijlage moeten uploaden of moeten betalen via iDEAL. En ook kun je sleutelen aan de instellingen. Of je processen digitaliseren. Kortom, Gebruiksanalyse eDiensten is onmisbaar als je streeft naar optimale dienstverlening.



Algemene managementinformatie

De dashboards van Gebruiksanalyse eDiensten geven je informatie over het algemene gebruik van de eDiensten. Per eDienst bevatten ze bijvoorbeeld de volgende informatie:

- Aantal bezoekers en succesvolle aanvragen
- Aantal bezoekers per periode (jaar, maand, dag, uur)
- Gemiddelde sessietijd
- Percentage niet-afgeronde aanvragen
- Gebruikte devices

Exporteren en importeren

Voor rapportage aan je management kun je de gegevens van het dashboard exporteren en beschikbaar maken als pdf. Wil je ze importeren en gebruiken in een gemeentebreed dashboard? Dan exporteer je ze in de formaten CSV, XML of JSON.

“We kijken niet alleen naar hoe vaak de dienst wordt gebruikt, maar ook welke route de inwoners nemen en wanneer iemand uit het proces stapt. Zo proberen we de digitale klantreis beter te begrijpen en de dienst te verbeteren.”

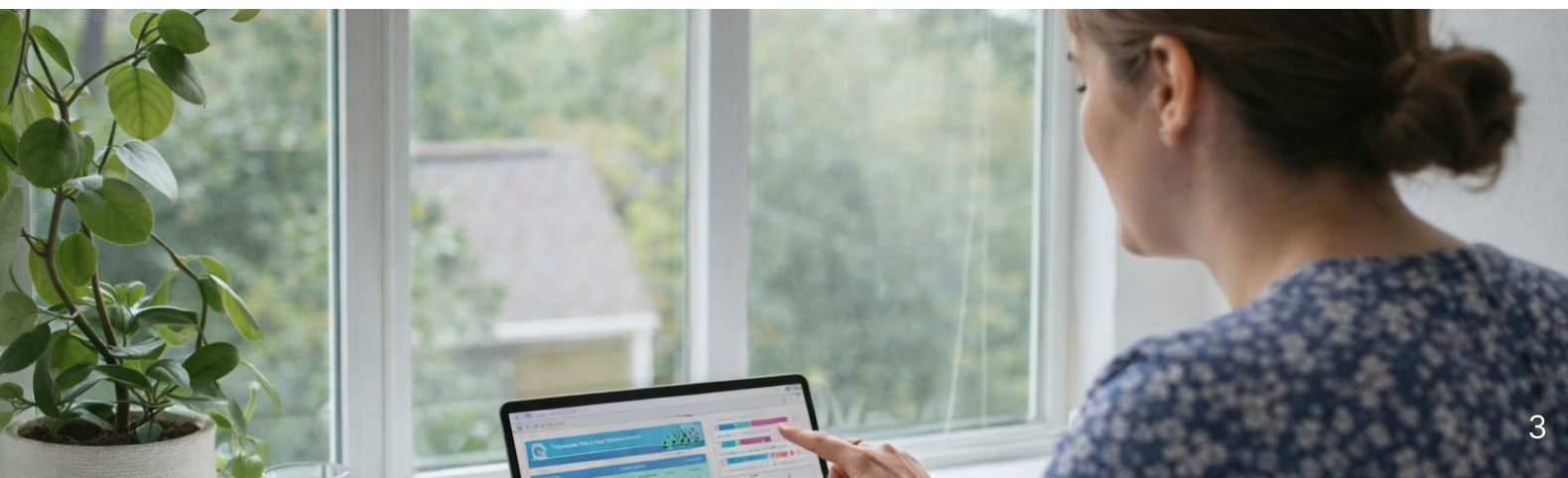
Frank Lieuwen
Projectleider Dienstverlening, Gemeente Harderwijk

Gedetailleerde procesinformatie

Meer gedetailleerde informatie over hoe de inwoners het proces van een eDienst doorlopen, krijg je via de funnels van Gebruiksanalyse eDiensten. Iedere stap van het proces is in de funnel opgenomen, zodat je precies ziet bij welke stap inwoners haperen, afhaken of uit het proces klappen. Deze informatie geeft je de mogelijkheid om het proces verder te optimaliseren, waardoor meer mensen de eDienst succesvol doorlopen. En dat zie je weer mooi terug in je dashboards.

Benchmarking

Natuurlijk vinden wij het ook belangrijk om het gebruik van onze eDiensten te monitoren en deze, waar nodig, nog gebruiksvriendelijker te maken. En het inzicht dat Gebruiksanalyse eDiensten ons oplevert kunnen wij ook voor jou inzetten. Want als wij landelijke en regionale overzichten leveren van het gebruik van de eDiensten, kun jij die gegevens gebruiken als benchmark. Het inzicht in hoe jouw gemeente het doet ten opzichte van andere gemeenten biedt je de kans om informatie uit te wisselen met collega-gemeenten en te leren van elkaars best practices. Zo verbeteren we samen de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers!



| Burgerzaken

Wil je meer weten over de *Gebruiksanalyse eDiensten?*

Gebruiksanalyse eDiensten maakt onderdeel uit van de Bundel Burgerzaken Basis Plus.

[Download ons eBook eDiensten Centric Burgerzaken!](#)

☎ (0182) 34 50 00

✉ centric.digitale.overheid.sales.algemeen@centric.eu