

Agentschap Integratie en Inburgering - Automatisering met een menselijk doel (PwC)

De uitdaging

Het Agentschap Integratie en Inburgering wil haar klantcontact toekomstgericht organiseren: klantgericht, consistent, efficiënter en over kanalen en regio's heen. De huidige, lokaal aangestuurde werking brengt uitdagingen met zich mee om klanten op een consistente en efficiënte manier verder te helpen. Daarom kiest de organisatie voor een omnikanaal contactstrategie waarbij digitale en niet-digitale contactkanalen gelijkwaardig zijn (telefoon, loket, selfservice) en de klant centraal zet. En dit binnen een crossregionale werking, waarbij medewerkers worden ondersteund door een set van op elkaar afgestemde tools. PwC werd aan boord gehaald om deze nieuwe werking verder voor te bereiden en de technische omgeving klaar te zetten, én om parallel een organisatiebrede IT-roadmap uit te werken die de digitale ambities van het Agentschap voor de komende jaren vastlegt.

De aanpak

In een eerste fase bracht PwC in kaart hoe het eerste klantcontact het best georganiseerd kan worden. Het projectteam analyseerde de verschillende klantgroepen, producten en diensten, en stroomlijnde de kernprocessen - van het beantwoorden van klantvragen tot het inplannen van afspraken. Op basis daarvan werkte PwC samen met AgII het toekomstig werkmodel verder uit, waarin medewerkers gebruikmaken van uniforme instrumenten zoals een afsprakenplanner en een centrale kennisbank.

In een tweede fase stond o.a. de technische ontwikkeling en implementatie centraal. PwC realiseerde de uitrol binnen de bestaande Salesforce-omgeving en zorgde voor de integraties met onder meer de nieuwe website, die binnenkort wordt gelanceerd. Deze tools zorgen ervoor dat klantvragen eenduidig worden beantwoord en dat dossiers uniform worden bijgehouden en opgevolgd. Door de integratie van contactkanalen met de CRM en de klantopvolging (Salesforce) bouwt AgII een 360° beeld op van de klant.

Het resultaat

Op die manier ontsluit AgII ook meer selfservice. Digitaal zelfredzame klanten kunnen voortaan zelf een afspraak maken via de website of antwoorden vinden op hun vragen, zodat klantcontactmedewerkers meer tijd vrijmaken om minder digitaal vaardige klanten kwalitatief verder te helpen - een belangrijke voorwaarde voor een toegankelijke dienstverlening.

Een IT-roadmap voor de hele organisatie

Naast het klantcontacttraject werkte PwC ook een organisatiebrede IT-roadmap uit voor de periode 2026–2030. Die roadmap geeft het Agentschap een gedeeld overzicht van de technologische stappen voor de komende jaren, de logische volgorde ervan en de keuzes die prioriteit verdienen. De focus ligt niet enkel op systemen en infrastructuur, maar ook op de samenhang met dienstverlening, datagebruik en organisatieontwikkeling. Zo worden lopende en toekomstige initiatieven als één geheel bekeken, afhankelijkheden zichtbaar gemaakt en investeringen beter gepland.

Als sluitstuk werkte PwC ook een IT-visie en IT-missie uit. Daarmee beschikt het Agentschap over een duidelijk referentiekader dat technologische keuzes verbindt met de bredere ambities van de organisatie - vandaag, en in de jaren die volgen.