

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage Q User stories

EA Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA 2018023

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*

Versie 1.0

Inleiding

Deze bijlage is een aanvulling op het Programma van eisen en Programma van wensen en geeft een nadere toelichting over de context waarin de contactcentermedewerkers (verder te noemen Agent of Agent(-en)) bij de Sociale Verzekeringsbank (verder te noemen als SVB) werken en wat ze nodig hebben om klanten/ burgers efficiënt en effectief te kunnen helpen.

Binnen de SVB kennen we in de uitvoering twee (2) Directies:

- De afdeling DSV (dienstverlening met o.a. uitvoering van de AOW, AKW, etc. op 10 Locaties)
- De afdeling PGB (Persoonsgebonden budget op één locatie in Utrecht).

Als Agent van de SVB maak ik deel uit van één van de Locaties, vervolgens maak ik binnen een Locatie deel uit van een Resultaat Verantwoordelijk Team (RVT) van ± 10 tot 18 serviceteammedewerkers en/of Agent(-en). Als serviceteammedewerker voer ik één of meerdere wetten uit en heb ik contact met klanten. Dit gebeurt zowel fysiek op kantoor of indirect (telefoon, mail, chat, WhatsApp's, etc). een wet kan een skill zijn, de klantcontactvorm kan ook een skill zijn.

Opbouw huidige profiel Agent

Als Agent bestaat mijn profiel momenteel uit skillsets en hunts. Voor elke wet die ik uitvoer heb ik een skillset waarop de klant die belt op de klantingang van deze wetgeving mij kan bereiken.

Momenteel heeft elke Locatie voor iedere wet, een eigen klantingang met een apart telefoonnummer. Voor mijn interne specialiteit(en) heb ik één of meerdere hunts waar alleen collega's (geen Agent(-en)) mij op kunnen bereiken om een klant met vragen over deze specialiteit naar door te verbinden maar ook om informatie m.b.t. deze specialiteit op te vragen. Buiten deze skillsets en hunts beschik ik ook over een rechtstreeks doorkiesnummer waarop eenieder (inclusief de klant) die mijn nummer heeft, mij kan bereiken.

Als Agent wil ik, op het moment dat de SVB het wenselijk acht, dat er meerdere klantkanalen (video chat, co-browsing, online vergaderen in- en extern etc.) opgenomen/gekoppeld kunnen worden aan mijn (G02 profiel, Agent) binnen het contactcenter.

Gewenste verdeling klantcontacten

Als Agent wil ik dat het contactcenter bij de verdeling van de klantcontacten rekening kan houden met het aantal skillsets, hunts en klantkanalen (mits de klantkanalen gekoppeld zijn aan het contactcenter) binnen mijn profiel en de gesprekken op mijn rechtstreekse doorkiesnummer. Indien gewenst, wil ik zodra ik als Agent met een klant bezig ben, niet gelijktijdig contacten ontvangen van meerdere klantkanalen. Daarnaast is het ongewenst dat het aantal contactmomenten onevenredig stijgt met het aantal aan mij toegekende skillsets, hunts en klantkanalen.

Als Agent wil ik tevens dat de CPaaS oplossing mij de mogelijkheid biedt om het aanbod van alle contactmomenten flexibel te verdelen. Ik wil dit zodat de contactmomenten kunnen worden opgepakt door de medewerker, of het RVT, of de Locatie over alle Locaties heen die daar op dat moment het best zorg voor kunnen dragen. Dit wil bijvoorbeeld zeggen dat als het ene RVT meer

ruimte heeft dan het andere RVT dat er aan dit eerste RVT meer contactmomenten toegekend worden dan aan het RVT met minder ruimte.

Single sign on

Als Agent wil ik één keer aanloggen op het omnichannel systeem. Het dient dan ook zo te zijn dat als ik op mijn device (werkplek) inlog, ik automatisch beschikbaar word in het contactcenter. Op het moment dat ik mijn device vergrendel, afmeld of afsluit dien ik automatisch niet meer aanroepbaar en niet meer beschikbaar te zijn in het contactcenter.

Als Agent wil ik dat de Supervisor van het contactcenter rekening kan houden met mijn status. Deze status zou het contactcenter bijvoorbeeld moeten kunnen koppelen aan mijn agenda of aan Skype for business. Dit zodat ik geen contactverzoeken krijg aangeboden op het moment dat ik niet beschikbaar ben voor de klant.

Als Agent wil ik tevens, in één handeling, mijn beschikbaarheid voor het contactcenter kunnen aanpassen. In geval ik met een collega, ruggenspraak wil houden, wil ik dat het omnichannel systeem 'ziet' dat ik bezig ben en dat ik geen nieuwe contactverzoeken krijg aangeboden. Wel dient het mogelijk te zijn om de beschikbaarheid op mijn directe doorkiesnummer apart in te stellen. Dit zodat ik bereikbaar kan blijven voor eenieder die mijn persoonlijk doorkiesnummer heeft.

Overnemen gesprekken

Als Agent wil ik dat, op het moment dat ik een telefoongesprek niet kan / niet tijdig (van te voren ingesteld) kan opnemen, het voor de collega's uit mijn RVT mogelijk is om met hun eigen Endpoint het gesprek over te nemen.

Als Agent wil ik dat als mijn collega's mijn telefoongesprek niet zelf tijdig kunnen overnemen, het contactcenter mijn klantcontact automatisch doorverwijst naar een beschikbare collega binnen mijn RVT. Alleen indien er geen collega binnen mijn RVT beschikbaar is, dient het contact doorverwezen te worden naar een ander RVT/ Agent. Dit om zoveel als mogelijk resultaat verantwoordelijk te werken binnen mijn RVT maar tevens ervoor zorg te dragen dat de klant te allen tijde tijdig en in één keer naar tevredenheid wordt geholpen.

Opnemen gesprekken

Als Agent wil ik dat de gesprekken met de klant worden opgenomen. Indien een klant niet wil dat zijn gesprek wordt opgenomen, moet dan ook kunnen. De opgenomen gesprekken dienen direct tot een X-aantal dagen daarna terug te luisteren te zijn door mij, mijn leidinggevende en collega's. Dit zodat wij van de klantgesprekken kunnen leren.

Workforcemanagement

Als Agent wil ik dat het contactcenter realtime de algemene status van de beschikbaarheid, de wachttijden / drukte op de verschillende klantkanalen per RVT, per Locatie en landelijk weergeeft. Dit zodat nodig bij- of afgeschakeld kan worden.

Als Agent is het noodzakelijk dat ik weet wanneer de vooraf ingestelde servicelevels niet gehaald worden. Ik wil dan ook dat het contactcenter mij automatisch audiovisueel, bijvoorbeeld pop up, piepje, kan laten weten wanneer dit gebeurt. Dit zodat de Supervisor tijdig Agent(-en) kan bijschakelen.

Als Agent wil ik dat het contactcenter automatisch een advies kan genereren over hetgeen er verwacht kan worden aan contactmomenten op alle klantkanalen zodat de bezetting zowel landelijk, lokaal als op RVT-niveau, kan bij- of afgeschakeld worden, gebaseerd op historische informatie tot maximaal twaalf (12) maanden terug en/of door events zoals nieuwsuitingen in de media die onverwachte pieken kunnen genereren.

Als Agent wil ik dat het advies/voorstel dat het contactcenter genereert toepasbaar is per RVT van $\pm$ 10 tot 18 personen. Ik wil dat er in het advies rekening wordt gehouden met het aantal beschikbare uren van de medewerkers (parttimers etc.). Ook verwacht ik dat het contactcenter in het advies het verwachte klantcontact kan genereren per dag en per uur van de dag. Op basis van het advies/voorstel kan het RVT een planning opmaken.

Als Agent wil ik dat de planning kan worden opgemaakt binnen het contactcenter en het contactcenter aangeeft aan de hand van de door mij, het RVT en de Locatie opgevoerde planning waar de te verwachten knelpunten zitten.

Als Agent wil ik dat het contactcenter ook op basis van het advies en de beschikbare uren van de medewerkers automatisch een planning kan genereren.

In één oogopslag inzichtelijk

Als Agent verloopt niet elke werkdag even gestructureerd en spring ik vaak van de hak op de tak waardoor ik niet meer weet of mijn beschikbaarheid voor het contactcenter uit dan wel aan staat. Ik wil dan ook in één oogopslag, zonder extra handeling, in het contactcenter kunnen zien of ik beschikbaar ben voor klantcontacten.

Als Agent wil ik van elke collega van mij weten voor welke skillsets, hunts en op welke klantkanalen ze beschikbaar zijn. Stel een klant belt mij en vraagt naar collega X. Dan moet ik kunnen zien of deze collega X beschikbaar is voor telefonisch contact. Dit moet ook op landelijk niveau (over Locaties heen) inzichtelijk te zijn. Dit zodat ik, indien de medewerker beschikbaar is, zo efficiënt als mogelijk in één keer goed kan doorverbinden.

Als Agent wil ik bij het ontvangen van een gesprek in een oogopslag kunnen zien via welke skillset/hunt het gesprek bij mij binnenkomt. Dit zodat ik weet waarvoor de klant belt en dit niet meer hoeft te vragen en ik de klant zo goed als mogelijk te woord kan staan en kan helpen.

Als Agent wil op het moment dat ik daadwerkelijk in gesprek ga met de klant, zijn telefoonnummer kunnen zien. Dit geeft mij bijvoorbeeld de mogelijkheid om het nummer te noteren om de klant indien gewenst terug te bellen en om te zien vanuit welk land de klant zodat ik eventueel in een andere taal kan reageren.

Als ik als Agent intern word gebeld, wil ik buiten het telefoonnummer ook de naam van de collega kunnen zien. Op het moment dat een gesprek door een collega wordt doorverbonden, wil ik het

nummer van de klant zien en welke collega dit gesprek heeft doorverbonden. Zodat ik op een later moment contact kan opnemen met deze collega.

Rapportages

Als Agent wil op elk gewenst moment de beschikking hebben over alle data met betrekking tot mijn eigen klantcontact. Ik wil als medewerker van mijn RVT kunnen zien hoe ik en mijn collega's binnen het RVT functioneren met als doel "continue verbeteren door middel van elkaar leren". Dit wil ik ook op RVT niveau om zo over de RVT's heen van elkaar te leren en continue te verbeteren.

Als Agent wil ik dat het de CPaaS oplossing op elk gewenst moment mij en mijn RVT, realtime rapportages aanlevert die mij en het RVT het inzicht geven waar wij van elkaar kunnen leren om ons te verbeteren. Deze informatie dient ook inzichtelijk te zijn per Locatie. Dit om de mogelijkheid te hebben om als Locatie(s) van elkaar te leren.

Als Agent wil ik de klant in één keer goed helpen. Indien een klant met mij heeft gesproken en vervolgens nogmaals met ons contact opneemt dan wil ik dit weten. Ik wil dan ook alle informatie over herhaalverkeer inzichtelijk hebben om daar waar mogelijk mijn werkwijze aan te passen om herhalingsverkeer te beperken/te voorkomen. Ik wil ook weten wat het herhaalverkeer per medewerker is binnen mijn RVT, per RVT en per Locatie(s). Deze informatie geeft mij en mijn collega's inzicht over ons functioneren en de mogelijkheid tot het leren van elkaar met als doel continue te verbeteren.

Plaats onafhankelijk werken

Als Agent wil ik altijd de klant kunnen helpen en mijn collega's/RVT kunnen ondersteunen in het klantcontact. Het moet dan ook mogelijk zijn om als Agent mobiel en veilig (anytime, anywhere, any device) te werken. Ook moeten alle zaken betreffende Work Force Management, Quality Management en rapportages in één oogopslag Locatie onafhankelijk beschikbaar zijn.

Instructies

Als Agent wil ik op het moment dat de SVB de beschikking krijgt over het "nieuw" geleverde contactcenter, (vooraf) een gedegen Nederlandse standaard instructie krijgen. Dit met als doel zelfstandig te kunnen werken met het contactcenter. Daar waar nodig verwacht ik een opleiding/training/mondelinge uitleg en ondersteuning, vooraf en tijdens de ingebruikname van het contactcenter.