

Use story 5: Servicemedewerker

Dit type gebruiker handelt calls af als agent op een servicebalie (ICT Servicedesk, ROCvAF Informatiecentrum) en gebruikt hiervoor een speciale applicatie.

- Alle functionaliteiten van een bedrijfsnummer (zie categorie 2 hierboven)
- Gebruik van een Servicecenter-applicatie (CC4All, Anywhere365)
- Uitgebreidere Rapportage

De Servicedesk behandelt klantvragen van interne klanten en het Informatiecentrum behandelt vragen van externe klanten. Deze vragen komen telefonisch, per e-mail en WhatsApp binnen. De Servicedesk maakt alleen gebruik van telefonie binnen de huidige applicatie. Hieronder worden de verschillende kanalen behandeld.

Telefonisch

Zodra een klant belt naar het telefoonnummer van de desbetreffende afdeling krijgt de klant een bandje te horen. Bij het bandje word je welkom geheten en wordt er aangegeven of de gesprekken worden opgenomen voor kwaliteiten/trainingsdoeleinden. Vervolgens wordt het gesprek doorverbonden met een medewerker op basis van beschikbaarheid en prioritering. De medewerker krijgt het gesprek aangeboden op de PC/laptop. Aan het einde van het gesprek geeft de medewerker aan waar het over ging.

Agent

1. Ik open eenvoudig de applicatie
2. Ik log mij snel, eenvoudig en veilig in
3. Ik kan gesprekken opnemen, ophangen, parkeren, in de wacht zetten en doorverbinden
4. Ik kan mijn microfoon dempen
5. Ik kan zien of interne medewerkers beschikbaar zijn om een gesprek aan te nemen
6. Zodra het gesprek is afgelopen kan ik aangeven waar het over ging
7. De klant kan het gesprek na afloop beoordelen
8. Ik kan zien welke gesprekken er in de wacht staan
9. Zodra er een langere wachttijd ontstaat krijgt de klant te horen dat het drukker is dan normaal, met mogelijke alternatieven
10. Feestdagen en afwijkende openingstijden zijn van tevoren ingesteld, hierdoor zijn er bijvoorbeeld andere openingstijden

Supervisor

1. Ik open eenvoudig de applicatie.
2. Ik log mij snel, eenvoudig en veilig in.
3. Ik kan zien welke gesprekken er in de wacht staan
4. Ik kan zien wie er in gesprek is met wie en hoe lang
5. Ik kan handmatig gesprekken routeren naar medewerkers indien nodig
6. Ik kan tijdens het gesprek meeluisteren, coachen en indien nodig overnemen
7. Ik kan de opgenomen gesprekken terugluisteren tot maximaal 3 maanden terug
8. Ik kan de routing snel aanpassen en aangeven wanneer er ander bandje laten afspelen in bijvoorbeeld geval van calamiteiten

9. Ik kan real-time en historische rapportages inzien tot minimaal 3 jaar terug

WhatsApp

Zodra een klant appt naar het 06 nummer van de desbetreffende afdeling krijgt de klant een automatische reactie om aan te geven dat het bericht is ontvangen, en om de verwachtingen qua reactietijd aan te geven. Vervolgens wordt het gesprek toegewezen aan een medewerker op basis van beschikbaarheid en prioritering. Zodra de medewerker heeft gereageerd, verdwijnt het gesprek uit zicht, wachtend op reactie. Wanneer de klant reageert wordt het gesprek toegewezen aan een medewerker op basis van beschikbaarheid en prioritering. De medewerker krijgt het gesprek aangeboden op de PC/laptop. Aan het einde van het gesprek geeft de medewerker aan waar het over ging.

Agent

1. Ik open eenvoudig de applicatie
2. Ik log mij snel, eenvoudig en veilig in
3. Ik kan gesprekken eenvoudig via de applicatie behandelen en afsluiten
4. Zodra het gesprek is afgelopen kan ik aangeven waar het over ging
5. De klant kan het gesprek na afloop beoordelen
6. Feestdagen en afwijkende openingstijden zijn van tevoren ingesteld, hierdoor zijn er bijvoorbeeld andere openingstijden. Hier zullen andere automatische reacties op binnenkomende gesprekken komen.

Supervisor

1. Ik open eenvoudig de applicatie.
2. Ik log mij snel, eenvoudig en veilig in.
3. Ik kan zien welke gesprekken nog niet zijn behandeld
4. In de applicatie is het verloop van het gesprek zichtbaar, bijvoorbeeld welke medewerker heeft wat geadviseerd
5. Ik kan handmatig gesprekken routeren naar medewerkers indien nodig
6. Ik kan de routing snel aanpassen en aangeven wanneer er andere automatische reactie in bijvoorbeeld geval van calamiteiten
7. Ik kan real-time en historische rapportages inzien tot minimaal 3 jaar terug

E-mail

Zodra een klant e-mailt naar het e-mailadres van de desbetreffende afdeling wordt de e-mail toegewezen aan een medewerker op basis van beschikbaarheid en prioritering. Zodra de medewerker heeft gereageerd, verdwijnt de e-mail uit zicht, wachtend op reactie. Wanneer de klant reageert wordt de e-mail toegewezen aan de behandelaar, mits deze aanwezig is anders wordt de e-mail toegewezen aan een andere medewerker op basis van beschikbaarheid en prioritering. De medewerker krijgt de e-mails aangeboden op de PC/laptop. Aan het einde van het gesprek geeft de medewerker aan waar het over ging.

Agent

1. Ik open eenvoudig de applicatie

2. Ik log mij snel, eenvoudig en veilig in
3. Ik kan e-mails eenvoudig via de applicatie behandelen en afsluiten
4. Ik heb de beschikking tot diverse standaardreacties om te versturen
5. Zodra het gesprek is afgelopen kan ik aangeven waar het over ging
6. De klant kan het gesprek na afloop beoordelen
7. Feestdagen en afwijkende openingstijden zijn van tevoren ingesteld, hierdoor zijn er bijvoorbeeld andere openingstijden. Hier zullen andere automatische reacties op binnenkomende gesprekken komen.

Supervisor

1. Ik open eenvoudig de applicatie
2. Ik log mij snel, eenvoudig en veilig in
3. Ik kan zien welke e-mails nog niet zijn behandeld
4. In de applicatie is het verloop van het gesprek zichtbaar, bijvoorbeeld welke medewerker heeft wat geadviseerd
5. Ik kan handmatig e-mails routeren naar medewerkers indien nodig
6. Ik kan de out of office snel aanpassen in bijvoorbeeld geval van calamiteiten
7. Ik kan real-time en historische rapportages inzien tot minimaal 3 jaar terug

Chatbot

Een klant kan via de website klantvragen stellen en antwoorden voorgesteld krijgen via een chatbot. Is het antwoord van de chatbot niet voldoende dan kan het gesprek worden overgenomen/doorgeschakeld door de desbetreffende afdeling. Vervolgens wordt het gesprek toegewezen aan een medewerker op basis van beschikbaarheid en prioritering. Zodra de medewerker heeft gereageerd, verdwijnt het gesprek uit zicht, wachtend op reactie. Wanneer de klant reageert wordt het gesprek toegewezen aan een medewerker op basis van beschikbaarheid en prioritering. De medewerker krijgt het gesprek aangeboden op de PC/laptop. Aan het einde van het gesprek geeft de medewerker aan waar het over ging.

Agent

1. Ik open eenvoudig de applicatie
2. Ik log mij snel, eenvoudig en veilig in
3. Ik kan gesprekken eenvoudig via de applicatie behandelen en afsluiten
4. Zodra het gesprek is afgelopen kan ik aangeven waar het over ging
5. De klant kan het gesprek na afloop beoordelen
6. Feestdagen en afwijkende openingstijden zijn van tevoren ingesteld, hierdoor zijn er bijvoorbeeld andere openingstijden. Hier zullen andere automatische reacties op binnenkomende gesprekken komen.

Supervisor

1. Ik open eenvoudig de applicatie.
2. Ik log mij snel, eenvoudig en veilig in.
3. Ik kan zien welke gesprekken nog niet zijn behandeld

4. In de applicatie is het verloop van het gesprek zichtbaar, bijvoorbeeld welke medewerker heeft wat geadviseerd
5. Ik kan handmatig gesprekken routeren naar medewerkers indien nodig
6. Ik kan de routing snel aanpassen en aangeven wanneer er andere automatische reactie in bijvoorbeeld geval van calamiteiten
7. Ik kan real-time en historische rapportages geanonimiseerd inzien tot minimaal 3 jaar terug