

Migratie scenario

Klant Contact Center (KCC)

De huidige omgeving is een hosted callcenter omgeving die via KPN/Content Guru gehost wordt. De migratie van deze omgeving ziet er volgens de GGD HN als volgt uit:

De inschrijver bouwt samen met de GGD HN, op basis van de aanwezige callflows, de nieuwe omgeving op. Keuzemenu's worden aangemaakt en bijbehorende teksten worden gekoppeld aan deze keuzemenu's. KCC agents en groepen worden aangemaakt en de agents worden aan de juiste groepen gekoppeld.

Omdat wij over een operationeel werkend KCC beschikken kunnen wij niet gebruik maken van de huidige 088 nummers die hier binnenkomen, hiervoor gaan we tijdelijk andere 088 nummers inzetten, die we op een later te bepalen tijdstip en in overleg met de Inschrijver vervangen door de huidige 088 nummers die in het nieuwe KCC moeten binnenkomen. Door gebruik te maken van tijdelijke 088 nummers kan het nieuwe KCC goed getest worden. Daarnaast worden door de Inschrijver KCC agents getraind in het opnemen/beantwoorden van de binnenkomende telefoontjes, afmelden en aanmelden in groepen en overige KCC mogelijkheden. De supervisor en administrators worden ook door Inschrijver getraind voor beheerswerkzaamheden. Deze trainingen zullen voor 1 januari 2022 plaats dienen te vinden en worden ingepland in overleg met de GGD HN, deze training kunnen wat de GGD HN betreft eerder plaatsvinden en zijn niet afhankelijk van het nieuw op te zetten KCC.

Mobiele abonnementen

Alle medewerkers zijn op dit moment in het bezit van een smartphone met daarbij met een mobiel-data abonnement van KPN. GGD HN verwacht van Inschrijver, dat Inschrijver deze medewerkers voorziet van het nieuwe mobiel data-abonnement, waarbij het huidige nummer behouden blijft.

De GGD HN levert op moment van definitieve gunning een lijst van medewerkers aan die per afgesproken datum over een mobiel abonnement dienen te beschikken van de nieuwe leverancier. De GGD HN verwacht van Inschrijver dat zij ondersteuning biedt bij het uitleveren van de nieuwe abonnementen.

Op moment van schrijven zit de GGD HN in een pandemie, waardoor er meer abonnementen aangeschaft zijn dan het reguliere aantal. Tijdens de omzetting zal pas duidelijk kunnen worden hoeveel abonnementen omgezet dienen te worden, dit is afhankelijk van op- of afschaling van deze extra medewerkers. Hiervoor zal een lijst beschikbaar komen en zal aangegeven worden wat de vaste GGD HN medewerkers zijn en medewerkers die ten bate van de Corona bestrijding in dienst zijn.