

Bijlage 1.b

Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen

FR-nummer	Onderwerp	Functionaliteit	Plateau			Type gebruikers	Aantal gebruikers
			1	2	3		
FR-01	Content	Scheiden content en presentatie	1	2		Redacteuren	300
						Moderators	50
						Kennismedewerkers	15
FR-02	Content	Formaten content	1	2		Gebruikers fotobank	2500
						Foto redacteuren	10
						Video Redacteuren	50
						Video externe partijen	20
						Geo Redacteuren	50
FR-03	Content	Weergave content		2		Redacteuren	300
						Moderators	50
						Kennismedewerkers	15
FR-04	Content	Vindbaarheid van informatie		2		Redacteuren	50
FR-05	Onlinekanalen	Mijn Omgeving			3	Ontwikkelaars	10
FR-06	Onlinekanalen	Webformulieren			3	Online team	10
						Redacteuren	75
						Afhandelaars	400
FR-07	Onlinekanalen	Online betalen		2		Financiën	5
FR-08	Onlinekanalen	Huisstijl		2		Impliciet in alle rollen	nvt
FR-09	Onlinekanalen	Selfservice bots en chatbots	1			Alle callcenter medewerkers	500
FR-10	Onlinekanalen	Nieuwsbrieven		2		Redacteuren	50
FR-11	Onlinekanalen	Native / Hybride App		2		Ontwikkelaars	10
FR-12	Callcenter	(SMS) notificaties	1			Medewerkers	10
FR-13	Callcenter Onlinekanalen	Webcare afhandeling & monitoring		2		Call center agents	10
FR-14	Callcenter	Call afhandeling	1			Agent seats	450
						Supervisor seats	30
						Trafficer seats	6
						Escrow onderhoud	3
FR-15	Callcenter	Spraakherkenning	1			Beheerders	10
FR-16	Callcenter	Beantwoorden van vragen en e-mails van klanten	1			Medewerkers	1000
						Trafficer licenties	12
						Concurrent user licenties	90
FR-17	Callcenter	Co-Browsing	1			FO medewerkers	500
FR-18	Loket	Afspraken management			3	Baliemedewerkers	150
FR-19	Loket	Wachtrij management			3	Baliemedewerkers	600
FR-20	Loket	Kassasysteem			3	Baliemedewerkers	250
FR-21	Kanaal overstijgend	Integraal klantcontactbeeld	1	2	3	Alle medewerkers	1800
FR-22	Kanaal overstijgend	Product & dienst catalogus	1	2	3	Medewerkers	500
FR-23	Kanaal overstijgend	Personeelsplanning	1			Named users	1100
FR-24	Kanaal overstijgend	Werkstroommanagement	1	2	3	Medewerkers	1000
FR-25	Kanaal overstijgend	Kanaalintegratie	1	2	3	Impliciete functionaliteit	nvt
FR-26	Kanaal overstijgend	Procesmanagement			3	Inloopzones	181
FR-27	Kanaal overstijgend	Regelbeheer	1	2	3	Business en IV	100
FR-28	Analyse & Rapportages	Verbetermanagement feedbackmeldingen en klanttevredenheid	1	2	3	Medewerkers	25
FR-29	Analyse & Rapportages	Digital Analytics		2		Redacteuren	100
FR-30	Analyse & Rapportages	Quality Monitoring	1			Medewerkers	1100
						Trafficer licenties	12
						Concurrent user licenties	90
FR-31	Analyse & Rapportages	Experience management		2		Redacteuren en online kanaal ontwikkelaars	300

FR-32	Analyse & Rapportages	Rapportages (mgmt)	1	2	3	Management	100
FR-33	Analyse & Rapportages	Rapportages (ruwe data)	1	2	3	Data-team	10
Versie: 0.96 20220208							

Toelichting

FR-nummer	Verwijziging naar bijbehorende functionele eis of wens beschreven in Bijlage 1.a Programma van Eisen
Onderwerp en functionaliteit	Groepering van de functionele eisen en wensen zoals opgenomen in Bijlage 1.a Programma van Eisen
Plateau	Plateau waarin de betreffende functionaliteit waarschijnlijk geïmplementeerd zal gaan worden
Type gebruikers	Indicatie van het soort gebruikers
Aantal gebruikers	Indicatie van het aantal gebruikers, zoveel mogelijk gesplitst per functionaliteit
OPMERKING	Aantallen gebruikers, indeling in plateaus en type gebruikers zijn een indicatie en hieraan zijn geen rechten te ontlelen