

1. Programma van Eisen

1.1. Workforce Management

- Eis 1 Het systeem ondersteunt de [Workforce management](#) cyclus van [Forecasting](#), [Capaciteitsplanning](#), roosteren, [Traffic management](#) en rapporteren en analyse.

1.2. Forecasting

- Eis 2 Het systeem levert Forecasting functionaliteiten.
- Eis 3 Naast dat Forecasting vanuit het systeem mogelijk is, kan in het systeem ook forecastdata - op basis van vaardigheid (skill) en interval - worden geupload. Deze data kan vervolgens door het systeem worden gebruikt voor de Capaciteitsplanning en het roosteren.
- Eis 4 Forecasting kan zowel plaatsvinden op basis van (geüploade) historische data als op basis van *user-defined templates* - bijvoorbeeld in het geval er weinig historische data is of het zeer voorspelbare klantcontacten betreft.
- Eis 5 Het systeem ondersteunt het forecasten van meerdere communicatiekanalen / werkstromen, zoals telefoon, e-mail, chat, baliebezoek en backofficetaken.
- Eis 6 Het systeem ondersteunt uitstelbaar werk (*deferred work*) bij het forecasten. Uitstelbaar werk is bijvoorbeeld het beantwoorden van een e-mail wat een agent binnen x uur moet doen. Niet-uitstelbaar werk is bijvoorbeeld het beantwoorden van een call.
- Eis 7 Forecastingsdata opgeslagen door het systeem heeft een intervalniveau van minimaal 15 minuten.
- Eis 8 Het is mogelijk om bepaalde gegevens en data te deselecteren, zodat deze gegevens en data niet worden meegenomen in het forecastingsproces.
- Eis 9 De Forecast moet handmatig kunnen worden aangepast.
- Eis 10 Van Forecasts moeten meerdere versies naast elkaar kunnen bestaan. Het is dus mogelijk te reforecasten met behoud van de originele Forecast.

1.3. Capaciteitsplanning

- Eis 11 Het systeem levert Capaciteitsplanning functionaliteiten.
- Eis 12 Het systeem is in staat om langere termijn planningen te maken voor over tijdsperiodes van één à twee jaar. Denk hierbij aan:
- Het aantal [Agents](#) dat tegen die tijd nodig is.
 - Op welke tijdstippen er veel Agents nodig zijn.
 - Welke vaardigheden en kennis nodig zullen zijn.
 - Combinaties van vaardigheden en kennis die Agents moeten hebben.
- Eis 13 Het planningsinterval is configureerbaar (bijvoorbeeld 15 of 30 minuten).
- Eis 14 Het systeem ondersteunt het plannen van meerdere communicatiekanalen / werkstromen, zoals telefoon, e-mail, chat, baliebezoek en backofficetaken.
- Eis 15 Het is mogelijk aan Agents contracturen toe te wijzen. Dit kan ook een range zijn – bijvoorbeeld 24-32 uur per week. Het systeem houdt bij het genereren van een rooster rekening met de contracturen(range) van een Agent. Dus in de basis eerst Agents op basis van de ondergrens van hun range inplannen en waar nodig inplannen met uren tot de bovengrens van hun range om zodoende tot de gevraagde inzet te komen. Belangrijk hierbij

is dat het putten uit de range eerlijk wordt verdeeld. Dus niet persoon A met een contract van 16-24 uur inplannen voor 24 uur en Persoon B met eenzelfde contract voor maar 16 uur.

- Eis 16 Het is ten behoeve van de flexibiliteit mogelijk in te stellen dat bij het genereren van een roosteren individuele contracturen worden over- of onderschreden. Echter dient het systeem deze over- en onderschreden bij te houden en mee te nemen in de lange termijn planning, zodat een Agent gemiddeld over het jaar aan zijn contracturen voldoet.
- Eis 17 De output van de Capaciteitsplanning geeft inzicht of kan worden voldaan aan de te verwachten vraag en geeft inzicht in de benodigde bezetting (kwalitatief en kwantitatief) en eventuele tekorten.
- Eis 18 Capaciteitsplanning brengt het aanbod (uit de Forecast) samen met de beschikbare capaciteit. Hiermee worden eventuele tekorten of overschotten inzichtelijk, inclusief de financiële consequenties daarvan.

1.4. Roosteren

- Eis 19 Aan Agents kunnen verschillende vaardigheden en kennis – beiden inclusief bijbehorende niveau - en communicatiekanalen / werkstromen worden gekoppeld.
- Eis 20 Het systeem houdt bij het roosteren rekening met de vaardigheden en kennis - bijvoorbeeld kennis van specifieke diensten en talenkennis - en bijbehorend niveau van een Agent.
- Eis 21 Het systeem houdt rekening met de communicatiekanalen / werkstromen van een Agent.
- Eis 22 Vaardigheden en bijbehorende niveaus zijn onbeperkt door Opdrachtgever zelf te definiëren en configureren.
- Eis 23 De voorkeuren van medewerkers ten aanzien van hun rooster kunnen in het systeem worden opgeslagen.
- Eis 24 De voorkeuren van medewerkers kunnen, indien gewenst, worden meegenomen in het genereren van het rooster. Dit ter keuze van geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever.
- Eis 25 Het systeem ondersteunt het roosteren van meerdere communicatiekanalen / werkstromen, zoals telefoon, e-mail, chat, baliebezoek en backofficetaken.
- Eis 26 Agents kunnen gedurende een dag op verschillende werkzaamheden worden ingeroosterd
- Eis 27 Aanvullende voorbeelden van Roostervoorwaarden zijn: (1) Rooster altijd 4 Agents de hele dag in op het communicatiekanalen / werkstromen e-mail, (2) rooster altijd 3 Agents met vaardigheid X in tot 17:30 en (3) rooster op het communicatiekanalen / werkstromen chat in de ochtend altijd 2 Agents in en 3 in de middag.
- Eis 28 Het is mogelijk te roosteren op 'groep'. Hiervoor is het nodig groepen van Agents te kunnen definiëren, zogenaamde plangroepen. Vervolgens is het mogelijk één of meerdere groepen te selecteren waarmee het rooster wordt gegenereerd. Vervolgens is het mogelijk opnieuw één of meerdere groepen van de overgebleven groepen te selecteren waarmee het gegenereerde rooster wordt aangevuld. Zodoende kan het rooster eerst worden gevuld met de vaste medewerkers en vervolgens worden opgevuld met de 'flexibele schil'.
- Eis 29 In het Gebruikersportaal krijgen medewerkers een pop-upmeldingen op het moment dat zij op het Gebruikersportaal inloggen en er zijn wijzigingen in hun rooster zijn ten opzichte van de vorige keer dat hij/zij inlogde.
- Eis 30 Gebruiker kunnen zelf via het Gebruikersportaal de pop-upmeldingen uit Eis 29 in- en uitschakelen. Standaard is de optie ingeschakeld.
- Eis 31 Het is mogelijk aan Agents uurtarieven te koppelen en hiermee kostprijsscenario's en - rapportages te maken.

1.5. Traffic management

- Eis 32 Het systeem levert Traffic management functionaliteiten.
- Eis 33 Het systeem ondersteunt Roosteropvolging. Het systeem is in staat zowel real-time (*real-time adherence*) als een gedetailleerde geschiedenis te tonen van wanneer de status van een Agent niet overeenkwam met het rooster.
- Eis 34 Roosteropvolging ondersteunt van meerdere communicatiekanalen / werkstromen, zoals telefoon, e-mail, chat, baliebezoek en backofficetaken.
- Eis 35 Het is door geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever mogelijk zelf triggers te definiëren op basis waarvan afwijkingen tussen de status van een Agent en zijn/haar rooster worden gesignaleerd en actief onder de aandacht worden gebracht van geautoriseerde gebruikers.
- Eis 36 Het systeem is in staat real-time in ieder geval de volgende gegevens te laten zien:
- Agent login.
 - Agent logout.
 - Agent pakt een klantcontact van type X op.
 - Statusverandering van een Agent, zoals beschikbaar om klantcontact op te pakken, pauze en training.
- Eis 37 Het systeem logt de activiteiten en status van Agents en creëert een Agent audit trail en stelt geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever in staat deze Agent audit trails te bekijken en te exporteren ware het een rapportage (Zie Eis 44).
- Eis 38 Roostermutaties worden binnen 60 seconden door het systeem in het rooster doorgevoerd en zichtbaar in het rooster van de Agent(s).
- Eis 39 Als een Agent het moment nadert waarop hij/zij volgens zijn/haar rooster iets anders moet gaan doen, dan wordt de Agent hier op een - door geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever - nader instelbare tijd van tevoren op geattendeerd.

1.6. Rapporteren

- Eis 40 Roosters kunnen worden geëxporteerd in een de facto spreadsheetformaat – zoals csv of xlsx waarbij de samenhang en leesbaarheid van het rooster gewaarborgd blijft.
- Eis 41 Rapportages kunnen over de gehele dataset middels een interne rapportagetool (query builder) zelfstandig door geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever worden opgebouwd. De rapportagetool is onderdeel van het systeem.
- Eis 42 De rapportages moeten naar eigen inzicht kunnen worden ingericht / gebouwd.
- Eis 43 Eerder gemaakte rapportages moeten kunnen worden opgeslagen als template / sjabloon voor hergebruik.
- Eis 44 Het resultaat van iedere zoekopdracht en rapportage kan worden geëxporteerd als spreadsheet (csv of xlsx), als pdf en/of als print.
- Eis 45 T.b.v. ten minste (management)rapportage en selecties met behulp van externe toepassingen (zoals DWH en BI tools) zijn alle gegevens die in c.q. door middel van het systeem worden beheerd en/of opgeslagen volledig, in samenhang met elkaar en incl. historie gestructureerd real-time toegankelijk voor lees-acties (incl. exports), met inachtneming van de betreffende autorisaties (rechten en rollen).
- Eis 46 De volgende rapportages zitten bij oplevering in het systeem:
- Tijdsbesteding naar taak / activiteit / communicatiekanaal / werkstroom.
 - Verlofurenoverzicht.
 - Agent audit trail.

1.7. Koppelvlak

- Eis 47 Het systeem koppelt met het in gebruik zijnde Avaya-systeem.
- Eis 48 Het systeem koppelt met het in gebruik zijnde HRM systeem SAP Successfactors.
- Eis 49 Het systeem koppelt met het in gebruik zijnde softwarepakket Orchestra van Qmatic (*customer journey management* oplossing).

2. Definities

Term (Afkorting)	Definitie
Agent	Een medewerker die de klantinteractie afhandelt die voortvloeit uit inkomend en/of uitgaand contact.
Capaciteitsplanning	Capaciteitsplanning betreft het op basis van de forecast - per tijdsinterval - plannen van de benodigde capaciteit aan Agents en seats / balies. Hierbij rekening houdend met de schommelingen in de werkvrage. Oftewel: Het vertalen van de werklust ((capaciteits)vraag) naar de arbeidskrachten (aanbod).
Forecast	Een voorspelling van de toekomstige vraag / workload.
Forecasting	Het forecast proces omvat een statistische en taxerende interpretatie van historische gegevens om de toekomstige werklust (<i>contactvolume</i> en <i>average handle time</i>) op week, dag en interval te voorspellen. De werklust bestaat bijvoorbeeld uit calls, e-mails, chats, baliebezoeken en backofficetaken.
Roosteropvolging	Dit betreft het vergelijken van de huidige status van Agents met hun geplande taken en werktijden. Door de naleving van het rooster in real-time te monitoren, krijgen de supervisors de juiste informatie om de status van Agents te analyseren en de nodige wijzigingen aan te brengen in het rooster voor de rest van de dag.
Traffic management	Traffic management is het procesgedeelte waarin vraag en aanbod in de operatie op elkaar worden afgestemd, om zo het verschil tussen gepland en actueel te minimaliseren. Traffic management grijpt in zodra de afwijking in het aanbod of de bezetting ervoor dreigen te zorgen dat de servicedoelstellingen (bijvoorbeeld <i>service levels</i>) niet worden behaald.
Workforce management	Het optimaal afstemmen van capaciteitsvraag en personeel, waarbij zowel vanuit strategisch als tactisch en operationeel perspectief naar de planning van personeel wordt gekeken. Anders: het inzetten van de juiste medewerker met juiste skills op het juiste moment.