

Totaal haalbare score voor de wensen met betrekking tot Basistelefonie & infrastructuur zoals opgesteld door de SVB	113
Behaalde score voor de wensen met betrekking tot Basistelefonie & infrastructuur waaraan de Oplossing voldoet	0
Totaal haalbare score voor de wensen met betrekking tot Klantcontactcenter zoals opgesteld door de SVB	181
Behaalde score voor de wensen met betrekking tot Klantcontactcenter waaraan de Oplossing voldoet	0
Totaal haalbare score voor de wensen met betrekking tot Multichannel zoals opgesteld door de SVB	85
Behaalde score voor de wensen met betrekking tot Multichannel waaraan de Oplossing voldoet	0
Totaal behaalde score voor het Programma van Wensen	0

De aangeboden Oplossing van Deelnemer voldoet aan 98% van de gewenste functionaliteiten:	NEE
De behaalde score op basis van het door Deelnemer aantal ingevulde gewenste functionaliteiten bedraagt:	0

Naam organisatie Deelnemer	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Datum ondertekening	
Handtekening	

Nr.	Basistelefonie & infrastructuur	JA=1 / NEE=0
8.1	Algemeen	
8.1.1	De Oplossing laat de aanwezigheidsstatus van een Teams-gebruiker zien.	
8.1.2	De Softphone applicatie heeft toegang tot de interne telefoongids.	
8.1.3	In de Softphone kan een Gebruiker een persoonlijke Telefoongids van minimaal 100 Medewerkers samenstellen.	
8.1.4	In de Telefoongids kan met een zoekfunctie tenminste op voornaam of achternaam gezocht worden naar Medewerkers.	
8.1.5	Een Medewerker wordt gebeld middels een enkele klik in de Telefoongids.	
8.1.6	De Oplossing kan een Lightweight Directory Access Protocol Directory raadplegen.	
8.1.7	De Oplossing kan een Microsoft Active Directory te raadplegen.	
8.1.8	Functionaliteiten die vallen in de categorieën 'class of service' en 'class of restriction' (of vergelijkbare benamingen), kunnen zowel op gebruikersniveau als op toestelniveau ingeschakeld dan wel uitgeschakeld worden.	
8.2	Nummerherkenning	
8.2.1	Bij inkomende Oproepen is het nummer van de Beller (caller-ID) zichtbaar, tenzij dit door de Beller is onderdrukt.	
8.2.2	Bij inkomende Oproepen is de naam van de Beller zichtbaar op de Softphone, mits deze bekend is in het Klantdossier.	
8.2.3	Bij inkomende Oproepen die worden gerouteerd naar een mobiel nummer, wordt de caller-ID van de Beller meegestuurd.	
8.2.4	Bij uitgaande Oproepen kan op centraal niveau een caller-ID ingesteld worden, waarbij per gebruikersgroep of per gebruiker een andere caller-ID kan worden ingesteld.	
8.2.5	Het caller-ID bij uitgaand verkeer kan per trunk verschillend worden ingesteld.	
8.3	Basisfunctionaliteiten	
8.3.1	Een telefoonnummer kan worden doorgeschakeld naar alle beschikbare interne en externe Bestemmingen. Dit kan voor iedere Groep en Agent worden ingesteld.	
8.3.2	Een Conferentiegesprek kan worden opgezet met tenminste 6 deelnemers.	
8.3.3	Inkomende Oproepen worden automatisch geherrouteerd als de ontvangende Bestemming bezet is of de Oproep niet beantwoord.	
8.3.4	Het is mogelijk om Gesprekken in de wacht te zetten en uit de wacht te halen.	
8.3.5	Het is mogelijk om tussen twee Gesprekken te wisselen.	
8.3.6	Gebruikers kunnen Gesprekken doorverbinden naar interne en externe Bestemmingen.	
8.3.7	Gebruikers kunnen inkomende Oproepen onaangekondigd (zonder Gesprek) doorverbinden naar interne en externe bestemmingen, waarbij de oorspronkelijke Caller-ID behouden blijft.	

8.3.8	Gebruikers kunnen inkomende Oproepen aangekondigd (na Gesprek) doorverbinden naar interne en externe bestemmingen, waarbij de oorspronkelijke Caller-ID behouden blijft.	
8.3.9	Als een inkomende Oproep wordt doorverbonden maar niet wordt beantwoord, dan keert de Oproep na een door de SVB in te stellen tijdsverloop, automatisch terug bij de Gebruiker die de Oproep heeft doorverbonden.	
8.3.10	Een doorschakeling kan verschillend routeren, afhankelijk van of een Oproep intern of extern is en/of als een Bestemming bezet is dan wel de Oproep niet beantwoordt.	
8.3.11	De mogelijkheid tot Doorschakelen naar externe Bestemmingen kan per Gebruiker worden ingesteld (toestaan/ blokkeren).	
8.3.12	Het tijdsverloop voor Doorschakelen kan per Gebruiker worden ingesteld.	
8.3.13	Beheerders of geautoriseerde personen kunnen Doorschakelingen activeren/deactiveren in het Serviceportaal.	
8.3.14	Het Serviceportaal is ook benaderbaar vanaf een locatie buiten het netwerk domein van de SVB.	
8.3.15	Beheerders of geautoriseerde personen kunnen de Bestemming van een Doorschakeling wijzigen in het Serviceportaal.	
8.3.16	Doorschakelloops dienen voorkomen te worden.	
8.4	Toestellen	
8.4.1	De SVB heeft krap twee jaar geleden 250 telefoontoestellen aangeschaft maar niet gebruikt. Opdrachtnemer is in staat en bereid om deze telefoontoestellen van de SVB (nieuw in de doos) te hergebruiken in de Oplossing. De Oplossing is volledig compatibel met telefoontoestellen van Cisco type CP-8841-K9. Opdrachtnemer neemt de hergebruikte Toestellen in beheer, en regelt eventuele reparaties en garantieafhandeling.	
8.5	Call pickup groepen	
8.5.1	Het is mogelijk om call pickup groepen in de Oplossing te definiëren.	
8.5.2	In een call pickup groep kan een Gebruiker met 1 of 2 handelingen een Oproep overnemen van een andere Gebruiker.	
8.5.3	Gebruikers in een call pickup groep worden optisch of akoestisch op de hoogte gebracht van een Oproep aan een andere Gebruiker in dezelfde call pickup groep.	
8.5.4	Een call pickup groep kan minimaal 50 Gebruikers bevatten.	
8.6	Manager - assistent schakeling	
8.6.1	Manager-assistent schakelingen worden ondersteund. Oproepen voor de manager worden direct aangeboden bij de assistent. De assistent kan vervolgens de Gesprekken doorverbinden naar de manager.	
8.6.2	De assistent kan de Manager-assistent schakeling beheren (aan/uitzetten en aanpassen).	
8.6.3	De assistent kan zijn/haar nummer doorschakelen naar een andere assistent, die vervolgens dezelfde functionaliteiten van de originele assistent ter beschikking heeft.	
8.6.4	Een Manager-assistent schakeling kan worden opgezet waaraan tenminste 8 managers en 12 assistenten deelnemen.	

8.6.5	De status van telefonische bereikbaarheid van de manager(s) is in de Softphone zichtbaar voor de assistent(en).	
8.6.6	Assistenten kunnen zien aan welke manager de Oproep is gericht, ook als er meerdere managers in de Manager-assistent schakeling zijn opgenomen.	
8.6.7	De Manager-assistent schakeling kan vanaf het Endpoint van de manager(s) geactiveerd en gedeactiveerd worden.	
8.6.8	De Manager-assistent schakeling kan vanaf het Endpoint van de assistent(en) geactiveerd en gedeactiveerd worden.	
8.6.9	Het is instelbaar dat bepaalde Gebruikers zonder tussenkomst van een assistent een manager kunnen bereiken.	
8.7	Huntgroepen	
8.7.1	Het is mogelijk om een Groepsnummer in te stellen met vast beginpunt (altijd hetzelfde toestel als eerste in de rij).	
8.7.2	Het is mogelijk om een Groepsnummer in te stellen waarbij Oproepen cyclisch verdeeld worden.	
8.7.3	Het is mogelijk om een Groepsnummer in te stellen waarbij Oproepen aan alle leden tegelijkertijd worden aangeboden.	
8.7.4	Een Oproep die wordt aangeboden aan een niet-beschikbaar telefoonnummer van een van de groepsleden, wordt automatisch doorgeschakeld naar het eerstvolgende beschikbare telefoonnummer binnen de groep.	
8.7.5	Gebruikers kunnen gelijktijdig aan verschillende Groepsnummers deelnemen.	
8.7.6	Gebruikers die deelnemen aan een Groepsnummer zijn tegelijkertijd bereikbaar op hun eigen telefoonnummer.	
8.7.7	Een Groepsnummer kan door Beheerders of geautoriseerde personen met een simpele handeling worden doorgeschakeld (en terug) naar elk willekeurig telefoonnummer.	
8.7.8	Een Groepsnummer kan tenminste 50 groepsleden bevatten.	
8.7.9	Oproepen naar een Groepsnummer waarvan geen groepsleden beschikbaar zijn, kunnen naar een andere Bestemming worden gerouteerd.	
8.7.10	Oproepen naar een Groepsnummer volgen geen doorschakelingen van groepsleden.	
8.7.11	Aan Bellers in een wachtrij kan een vrij instelbare meldtekst worden afgespeeld.	
8.7.12	Aan Bellers kan een meldtekst met de huidige positie in de wachtrij worden afgespeeld.	
8.7.13	Aan Bellers kan een vrij instelbare meldtekst worden afgespeeld, voordat deze in de wachtrij wordt geplaatst.	
8.7.14	Aan Bellers kan tijdelijk een extra meldtekst worden afgespeeld, voordat deze in de wachtrij wordt geplaatst.	
8.7.15	Aan Bellers kan een Terugbelverzoek aangeboden, als de wachttijd een vrij instelbare waarde overschrijdt.	
8.7.16	Aan Bellers in een wachtrij kan vrij instelbare muziek worden afgespeeld.	
8.7.17	Aan Bellers in een wachtrij kan ook een overgangston worden afgespeeld.	
8.7.18	Aan Bellers in een wachtrij kan de keuze worden gegeven om wel/geen muziek te horen.	
8.8	Bedienpost	
8.8.1	De Bedienpost wordt beschikbaar gemaakt op het Endpoint middels een applicatie of via een webpagina.	
8.8.2	De Bedienpost is via een individueel telefoonnummer aankiesbaar.	
8.8.3	De Bedienpost ondersteunt de Nederlandse taal.	

8.8.4	De Bedienpost kan onder andere Oproepen voor het hoofdnummer, Terugval Oproepen en interne Oproepen afhandelen.	
8.8.5	Oproepen kunnen evenredig over de beschikbare Bedienposten verdeeld worden, binnen een locatie, binnen de directie, en binnen de SVB.	
8.8.6	Gesprekken kunnen door de Bedienpost met en zonder vooraankondiging ('warm' en 'koud') worden doorverbonden.	
8.8.7	Het dient mogelijk te zijn om van een bedienpost in te breken bij actieve gesprekken.	
8.8.8	Bij een Terugval Oproep is de reden (bezet, niet beantwoord) zichtbaar in de Bedienpost.	
8.8.9	Er kunnen verschillende Wachtrijen worden gedefinieerd in de Bedienpost voor tenminste externe Oproepen, interne Oproepen en Terugval Oproepen.	
8.8.10	Per Wachtrij is tenminste het aantal wachtende Bellers en de tijdsduur van de langst wachtende Beller, zichtbaar in de Bedienpost.	
8.8.11	Een Terugval Oproep keert altijd terug naar de Bedienpost welke de Oproep oorspronkelijk heeft beantwoord en doorverbonden. Als deze Bedienpost niet meer beschikbaar is dan wordt de Terugval Oproep in volgorde toegewezen aan een beschikbare Bedienpost binnen dezelfde locatie of naar een andere locatie binnen dezelfde directie.	
8.8.12	Een Bedienpost kan de doorschakeling van een intern nummer doorbreken, hiermee kan iemand toch bereikt worden ondanks dat hij/zij doorgeschakeld staat.	
8.8.13	Indien een Bedienpost in gesprek is dan wordt de Oproep automatisch in de Wachtrij gezet.	
8.8.14	Indien een Bedienpost een Oproep niet binnen een vrij instelbaar aantal seconden beantwoordt, dan kan er een meldtekst worden afgespeeld, maar wordt de originele positie in de Wachtrij behouden.	
8.8.15	Bij een Terugval Oproep is het nummer van de Gebruiker van wie de Oproep terugvalt zichtbaar in de Bedienpost.	
8.8.16	Een Bedienpost kan doorgeschakeld worden in geval van afwezigheid.	
8.8.17	Een Bedienpost beschikt over een Telefoongids, die is gekoppeld met de Active Directory.	
8.8.18	De Telefoongids ondersteunt tenminste 3 vrije velden, die door de SVB gedefinieerd en beheerd kunnen worden.	
8.8.19	De Telefoongids bevat minsten 8 velden van minimaal 10 karakters.	
8.8.20	De Telefoongids bevat minstens 2 velden van minimaal 40 karakters.	
8.8.21	Er kan op verschillende zoekcriteria/velden gezocht worden in de Telefoongids.	
8.8.22	De telefoonnummers uit de telefoongids zijn met een enkele handeling direct aankiesbaar.	
8.8.23	Informatie in de Telefoongids kan door de SVB gemuteerd worden.	
8.8.24	Het is mogelijk om via de Telefoongids direct e-mail berichten naar Werknemers te versturen.	
8.9	Faxfunctionaliteit	
8.9.1	Binnenkomende faxberichten worden in Tiff en PDF formaat afgeleverd op een functioneel mailadres binnen de SVB.	
8.9.2	De header van een faxbericht kan per inkomend nummer worden ingesteld.	

8.9.3	Het mailbericht kan als header meegestuurd met een faxbericht.	
8.9.4	De header van een faxbericht kan per uitgaand nummer worden ingesteld.	
8.9.5	Uitgaande faxberichten kunnen naar een mailadres van de SVB worden verzonden in PDF, WORD , EXCEL of TIFF formaat	
8.9.6	Fax-verkeer wordt niet door compressie- of andere transmissietechnieken worden verstoord of belemmerd.	
8.9.7	Alleen geautoriseerde mailadressen hebben toegang tot de uitgaande Fax-functionaliteit.	
8.9.8	Een gebruiker kan zelf kiezen met welk faxnummer er wordt uitgebeld.	
8.9.9	De Fax-functionaliteit wordt gekoppeld met de mailserver van de SVB, via SMTP of AD koppeling.	
8.9.10	MFP's bij de SVB (Xerox Altalink C8055 en Xerox Altalink C8035) kunnen worden ingezet voor Fax-verkeer.	
8.9.11	Faxnummers van derden kunnen telefonisch contact maken met de Oplossing.	
8.10	Calamiteitenvoorziening	
8.10.1	Bij activering van de Calamiteitschakeling worden Klanten middels een meldtekst geïnformeerd over de calamiteit, en vervolgens kan een Gesprek automatisch beëindigd worden.	
8.10.2	Het is mogelijk voor Beheerders of geautoriseerde personen om met een eenvoudige handeling een Calamiteitschakeling te activeren of deactiveren voor alle Gebruikers inclusief huntgroepen.	
8.10.3	Beheerders of geautoriseerde personen kunnen telefonisch, of via een webinterface of het Serviceportaal, meldteksten muteren, opvoeren en verwijderen, voor elke aparte huntgroep.	
8.10.4	Beheerders of geautoriseerde personen kunnen voor iedere SVB locatie apart direct een tekstmelding instellen.	
8.10.5	Bij activering van de Calamiteitschakeling worden Bellers in de wachtrij van een huntgroep met een meldtekst geïnformeerd over de calamiteit, en wordt vervolgens het Gesprek beëindigd.	
8.10.6	Beheerders of geautoriseerde personen kunnen bij calamiteiten snel en simpel diverse callflows omschakelen of inschakelen.	
8.10.7	Beheerders of geautoriseerde personen kunnen telefonisch of via een webinterface of het Serviceportaal, Calamiteitschakelingen in- en uitschakelen.	
8.10.8	Callflows kunnen vooraf worden geprogrammeerd en snel en simpel worden ingeschakeld (bij calamiteit of vakantie) zodat Gesprekken tijdelijk via alternatieve call flows gerouteerd worden.	
8.10.9	Na deactivering van een Calamiteitschakeling wordt de reguliere callflows automatisch weer actief.	
8.11	Voicemail	
8.11.1	Als de Gebruiker aan wie de Oproep gericht is bezet is of niet opneemt, krijgt de Beller de mogelijkheid om een voicemail in te spreken. Als de Beller een voicemail heeft ingesproken dan kan het Gesprek geherrouteerd worden of kan het Gesprek automatisch beëindigd worden. Als de Beller geen voicemail inspreekt dan wordt de Oproep automatisch doorgeschakeld naar een andere beschikbare Gebruiker.	
8.11.2	Afgespeelde voicemails kunnen door de Gebruiker verwijderd worden.	

8.11.3	Afgespeelde voicemails kunnen 30 dagen bewaard blijven.	
8.11.4	Als een voicemail is ingesproken ontvangt de ontvangende Gebruiker een mailbericht.	
8.11.5	Voicemails kunnen tijdens het beluisteren teruggespoeld en vooruit gespoeld worden.	
8.11.6	Voicemails kunnen na het beluisteren opnieuw afgespeeld worden.	
8.11.7	Voicemails kunnen tijdens het beluisteren op pauze worden gezet, en weer hervat worden.	
8.11.8	Voicemails kunnen ook via Microsoft Outlook worden benaderd. DEZE WENS IS KOMEN TE VERVALLEN	
8.11.9	Toegang tot voicemails kan worden beveiligd met een wachtwoord of code.	
TOTAAL		0

Nr.	Klantcontactcenter	JA=1 / NEE=0
9.1	Calamiteitenvoorziening	
9.1.1	Na activering van een Calamiteitschakeling worden alle Klanten die op dat moment gebruik maken van een Communicatiekanaal, met een audio en/of visuele meldtekst geïnformeerd. Vervolgens kan een Klantcontact automatisch worden beëindigd als het om een Beller gaat. Voor de kanalen Chat en Whatsapp wordt het Klantcontact na deactivering van de Calamiteitschakeling weer voortgezet.	
9.1.2	Bij Calamiteiten kan een Beheerder of geautoriseerd Gebruiker, voor iedere SVB locatie apart, in één keer en voor elk Communicatiekanaal en voor elke Contactcenteringang, een generieke audio en/of visuele tekstmelding instellen.	
9.1.3	Na activering van een Calamiteitschakeling worden alle Klanten in de wachtrij van elk Communicatiekanaal met een audio en/of visuele meldtekst geïnformeerd en kan het Klantcontact worden beëindigd als het kanaal telefonie betreft, voor de kanalen Chat en Whatsapp kan het Klantcontact na deactivering van de Calamiteitschakeling worden voortgezet.	
9.1.4	Calamiteitschakelingen kunnen door Beheerders of geautoriseerde personen telefonisch, of via een webinterface of het Serviceportaal, geactiveerd of gedeactiveerd worden.	
9.1.5	Beheerders of geautoriseerde personen kunnen bij calamiteiten snel en simpel diverse callflows omschakelen of inschakelen.	
9.1.6	Na deactivering van een Calamiteitschakeling worden de reguliere call flows en alle kanalen waarvan de calamiteitschakeling is geactiveerd, automatisch weer actief.	
9.2	Algemeen	
9.2.1	De Oplossing biedt passende functionaliteiten voor werkzaamheden in het KCC en de Servicedesk.	
9.2.2	De Nawerktijd is configureerbaar per Agent, per Groep, per skillset en per Contactcenteringang.	
9.2.3	Een Beller kan in een keuzemenu numerieke input geven (zoals 1=PGB, 2=AOW, enz). De gegeven numerieke input en bijbehorende tekstbeschrijving, is zichtbaar in de Softphone van de Agent. Deze input blijft ook beschikbaar als een Terugbelverzoek door de Beller wordt ingediend.	
9.2.4	De Oplossing verdeelt de inkomende Oproepen evenredig over de Agents in het KCC. Deze verdeling is niet beperkt tot de Groep waartoe de Agent behoort maar ook in samenhang met andere Groepen.	
9.2.5	Elke agent dient een eigen Agent account (op eigen naam) te hebben.	
9.2.6	Gebruikers kunnen plaatsonafhankelijk werken in de Oplossing, zonder verlies van functionaliteit.	
9.2.7	De userinterface voor elke Gebruiker van de Oplossing, is in de Nederlandse taal.	
9.2.8	Alle uitgevraagde Communicatiekanalen zijn beschikbaar voor elke Contactcenteringang.	

9.2.9	Opdrachtnemer levert op verzoek van SVB, binnen een week nieuwe nummerblokken van 10, 100 of 1000 aaneengesloten nummers.	
9.3	Gespreksrouting	
9.3.1	Klantcontacten uit alle Communicatiekanalen kunnen automatisch worden verdeeld over de Agents in het KCC, middels onder andere de volgende methodieken: a) Cyclische routing; b) Lineaire routing; c) Routing o.b.v. de langst vrije Agent; d) Routing o.b.v. de Skillset van een Agent (skill based routing).	
9.3.2	De verdeling van Klantcontacten uit alle Communicatiekanalen, kan afzonderlijk geprogrammeerd worden.	
9.3.3	Skillsets van Agents kunnen onderverdeeld worden in verschillende niveaus.	
9.3.4	Routeren kan op basis van het aantal Bellers in de Wachtrij.	
9.3.5	Routeren kan op basis van de langst wachtende Beller in de Wachtrij.	
9.3.6	Routeren kan op basis van verwachte Wachtijd.	
9.3.7	Routeren kan op basis van tijdstip, dag van de week en datum.	
9.3.8	Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van het telefoonnummer van de Beller.	
9.3.9	Routeren kan op basis van uitwisseling van gegevens via een externe koppeling (API-koppeling).	
9.3.10	Routeren kan op basis van historische informatie, dat wil zeggen naar een specifieke Agent met wie in het verleden al eerder contact is geweest.	
9.3.11	Het is ook mogelijk om te routeren op basis van historische informatie naar een andere Agent dan de Agent met wie in het verleden contact mee is geweest.	
9.4	Agent functionaliteiten	
9.4.1	Alle relevante en noodzakelijke functionaliteiten voor een agent om zijn of haar werk te kunnen uitvoeren, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, zijn beschikbaar in de Agent-interface.	
9.4.2	Een Agent kan in een oogopslag zien wat de eigen beschikbaarheidsstatus is, ook als de Agent-interface niet op de voorgrond staat.	
9.4.3	In de Agent-interface is de beschikbaarheidsstatus van alle Agents binnen de eigen Groep te zien, zodat een Agent kan controleren wie er beschikbaar is.	
9.4.4	In de Agent-interface is de beschikbaarheidsstatus van alle Agents binnen het eigen RVT team te zien, zodat een Agent kan controleren wie er beschikbaar is.	
9.4.5	Het is instelbaar of onaangekondigd doorverbinden wel/niet mogelijk is. Een Agent kan een andere Agent vertellen waarvoor de Klant belt, en een Klant hoeft de situatie niet nog eens uit te leggen.	

9.4.6	De Agent beschikt over alle benodigde functionaliteiten en ziet alle benodigde informatie, in een en dezelfde Agent-userinterface.	
9.4.7	De Agent-interface kan worden bediend in combinatie met een headset via usb en bluetooth.	
9.4.8	Agents bij de SVB kunnen plaatsonafhankelijk werken, bijvoorbeeld vanuit huis. Voor monitoring door de Oplossing maakt dit geen verschil en zijn alle functionaliteiten beschikbaar.	
9.4.9	Een Agent kan een Gesprek doorverbinden naar een Medewerker vanuit de Telefoongids, in maximaal twee muisklikken.	
9.4.10	Een Agent kan met een enkele muisklik een Terugbelverzoek naar een andere Gebruiker initiëren.	
9.4.11	Een verzoek van de Klant aan SVB om contact op te nemen, is via alle Communicatiekanalen mogelijk.	
9.4.12	Een Agent kan in de Agent-interface de eigen gesprekshistorie van die dag terugzoeken, waarbij tenminste per Gesprek het nummer van de Beller en het tijdstip van de Oproep wordt getoond.	
9.4.13	Een Agent kan naast een KCC nummer ook over een persoonlijk telefoonnummer beschikken. Ook Klantcontacten onder een persoonlijke nummer kunnen worden vastgelegd.	
9.4.14	Als een Agent een Oproep niet beantwoordt, na een vrij in te stellen tijdsverloop, dan krijgt deze Agent een status waardoor er geen Oproepen meer aan hem/haar worden aangeboden. De Beller behoudt zijn plek in de Wachtrij en wordt bij een eerstvolgende beschikbare Agent aangeboden.	
9.4.15	Agents kunnen een reden invoeren voor hun onbeschikbaarheid of afmelding.	
9.4.16	Het invoeren van een reden voor onbeschikbaarheid of afmelding kan per Groep verplicht worden gesteld.	
9.4.17	Bij het beantwoorden van een Oproep is de toepasselijke Wachtrij en ook de Wachtijd zichtbaar voor de Agent.	
9.4.18	De resterende tijdsduur van de Nawerktijd is zichtbaar voor de Agent en de Supervisor.	
9.4.19	De Oplossing biedt voor alle Communicatiekanalen een dropdownmenu met Call Classifications.	
9.4.20	Het invoeren van een Call Classification kan verplicht gesteld worden. Een Agent kan tijdens en na het Klantcontact of tijdens de Nawerktijd, een Call Classification invoeren.	
9.4.21	De Beheerder of een geautoriseerd gebruiker kan de dropdownmenu's met Call Classifications zelf configureren.	
9.4.22	De Oplossing biedt een auto answer functionaliteit, waarmee een Gesprek automatisch wordt aangenomen bij inkomende Oproepen.	
9.4.23	De auto answer functionaliteit kan door een Agent zelf geactiveerd en gedeactiveerd worden.	
9.4.24	Als een Conferentiegesprek is opgezet door een Agent dan kan deze Agent het Conferentiegesprek verlaten zonder dat het Gesprek wordt beëindigd.	
9.4.25	Bij een Terugval Oproep is de reden (bezet, niet beantwoord) zichtbaar in de Agent-interface.	
9.4.26	Een Agent kan via SSO op de Agent-interface inloggen.	
9.4.27	Een Agent kan realtime de prestaties van de Groep bekijken in een grafische weergave, waaronder tenminste het aantal wachtende Klanten, de gemiddelde Wachtijd, het aantal beschikbare Agents enz.	

9.5	Supervisor functionaliteiten	
9.5.1	De Supervisor-interface biedt in de basis ook alle functionaliteit van een Agent-interface.	
9.5.2	Een Supervisor of daartoe geautoriseerd persoon kan meeluisteren met een gesprek vanaf het eigen Endpoint.	
9.5.3	Supervisors of geautoriseerde personen kunnen Gesprekken opnemen en terugluisteren.	
9.5.4	Supervisors of geautoriseerde personen kunnen realtime meeluisteren met een inkomend en een uitgaand Gesprek, zonder dat de Beller en de Agent dit horen.	
9.5.5	Supervisors kunnen gekoppeld worden aan Agenten, waardoor deze alleen inzicht heeft in de informatie van de gekoppelde Agenten.	
9.5.6	Supervisors kunnen gekoppeld worden aan Agenten, waardoor deze alleen kan meeluisteren met de gesprekken van de gekoppelde Agenten.	
9.5.7	Een Supervisor kan realtime alle prestaties van zijn/haar Groep(en) of diens individuele Agents zien.	
9.5.8	Een supervisor kan realtime en historische statistische gegevens bekijken per Groep, Agent, Skillset en Klantcontactcenteringang van de gebruikte Communicatiekanalen: Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - behaalde servicelevels - aantal afgehandelde Klantcontacten - aantal wachtende Klantcontact - langst wachtende Klantcontact - aantal gemiste voortijd beëindigde Klantcontacten (ophangers) - aantal ingelogde Agents - aantal actieve agenten per Communicatiekanaal - aantal Agents in Nawerktijd, pauze, etc. - tijd dat Agents niet beschikbaar zijn 	
9.5.9	Een Supervisor kan realtime en historische statistische gegevens bekijken zoals genoemd in wens 9.5.9, voor meerdere Groepen, Skillsets, Klantcontactcenteringen, tegelijkertijd en in hetzelfde venster.	
9.5.10	Een Supervisor of een Agent kan realtime en historische statistische gegevens bekijken zoals genoemd in wens 9.5.9, voor meerdere Groepen, Skillsets, Klantcontactcenteringen, in een grafische weergave, zoals staafdiagrammen, cirkeldiagrammen, etc.	
9.5.11	Een Supervisor kan zelf uitgebreide en gedetailleerde managementrapportages samenstellen, op basis van alle beschikbare statistische gegevens.	
9.5.12	Een Supervisor kan uitgebreide managementrapportages in de Oplossing genereren, bewerken, uitprinten en exporteren naar Pdf en Excel.	
9.5.13	Op basis van statistische gegevens kan een evaluatie per Agent worden gegenereerd. Deze evaluaties blijven minimaal 24 maanden beschikbaar.	

9.5.14	De Oplossing biedt een automatische feedbackloop (terugkoppeling) op basis van Agent evaluaties, zodat Agents direct inzicht hebben in hun kwaliteit en verbeterpunten.	
9.6	Spraakroutering	
9.6.1	Gespreksroutering via Voice Recognition op postcode en huisnummer, heeft een minimale succes-rate van 80%. Deze succes-rate kan worden opgenomen in een rapportage.	
9.6.2	De Oplossing roept op basis van een door Voice Recognition herkende postcode en huisnummer, direct alle relevante gegevens op uit het Klantdossier, en toont deze aan de betrokken Agent.	
9.6.3	De Oplossing genereert rapportages omtrent de behaalde success-rate van gespreksroutering via Voice Recognition, op basis van aantallen Bellers per postcode-reeks en instelbaar tijdsinterval.	
9.6.4	Gespreksroutering en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Engels.	
9.6.5	Gespreksroutering en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Duits.	
9.6.6	Gespreksroutering en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Frans.	
9.6.7	Gespreksroutering en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Pools.	
9.6.8	Gespreksroutering en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Spaans.	
9.6.9	Gespreksroutering en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Italiaans.	
9.6.10	Gespreksroutering en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Portugees.	
9.6.11	Gespreksroutering en oproepen Klantgegevens is mogelijk via Voice Recognition in het Turks.	
9.6.12	Bij daartoe aangewezen meldteksten dient het mogelijk te zijn deze zelf door een daartoe geautoriseerd persoon in te laten spreken.	
9.6.13	Het inspreken van meldteksten kan beveiligd worden, voor gebruik door uitsluitend daartoe geautoriseerde personen.	
9.6.14	Meldteksten kunnen in een algemeen audioformaat (zoals WAV of MP3) van een externe bron worden ingeladen.	
9.6.15	Meldteksten kunnen telefonische worden ingesproken. Het inspreken van meldteksten via een externe telefoonverbinding is beveiligd middels een pincode.	
9.6.16	Meldteksten zijn direct na activering af te spelen voor Bellers.	
9.6.17	Meldteksten kunnen ge(de)activeerd worden zonder dat dit van invloed is op Dienstverlening.	
9.6.18	Na een meldtekst kan een Gesprek automatisch worden beëindigd of er kan een Terugbelverzoek worden achtergelaten door de Beller.	
9.6.19	Een Agent moet kunnen zien welke route een Klant heeft doorlopen en welke input deze Klant heeft gegeven ('Call Flow Display').	
9.6.20	Een meldtekst van tenminste 5 minuten kan worden ingesproken en afgespeeld.	
9.7	Wachtrij functionaliteit	
9.7.1	Het is mogelijk om te routeren op basis van aanwezigheid van agents met een bepaalde Skillset.	
9.7.2	Het is mogelijk om te routeren op basis het aantal beschikbare Agents.	

9.7.3	Het is mogelijk om Bellers op basis van de gemaakte keuze in een keuzemenu met een hogere prioriteit in de Wachtrij te plaatsten.	
9.7.4	Het is mogelijk om Bellers op basis van het telefoonnummer van de Beller (Caller-ID) met een hogere prioriteit in de Wachtrij te plaatsten.	
9.7.5	Het is mogelijk om Bellers in een andere Wachtrij te plaatsen of naar een andere Bestemming te routeren.	
9.7.6	Bellers kunnen tijdens het wachten de optie krijgen om te blijven wachten, of uit de Wachtrij naar een alternatieve Bestemming te gaan (zoals een voicemailbox of aankiesbare Bestemming). Als een Beller kiest om te blijven wachten dan blijft de positie in de Wachtrij behouden.	
9.7.7	Bellers kunnen tijdens het wachten de optie krijgen om te blijven wachten of een Terugbelverzoek achter te laten. Als de Beller voor een Terugbelverzoek kiest en de caller-ID beschikbaar is, moet deze door de Beller bevestigd worden. Als er geen Caller-ID bekend is of als het telefoonnummer door de Beller niet wordt bevestigd, dan wordt de Beller gevraagd een telefoonnummer in te voeren. Het Terugbelverzoek neemt de plaats van de Beller in de Wachtrij over. Als het Terugbelverzoek aan de beurt is in de Wachtrij om afgehandeld te worden, wordt er automatisch een verbinding tot stand gebracht. Als het Terugbelverzoek niet afgehandeld kan worden, bijvoorbeeld omdat de Beller niet opneemt, kan de Agent het Terugbelverzoek terug in de Wachtrij zetten zodat het Terugbelverzoek op een later tijdstip opnieuw aangeboden wordt aan beschikbare Agent. Indien een Beller kiest om te blijven wachten dan blijft de positie in de Wachtrij behouden. Als een Terugbelverzoek niet succesvol is, kan na een vrij instelbaar aantal keren bellen of ingeval van een niet-bestaand nummer, het Terugbelverzoek automatisch hetzij handmatig worden verwijderd.	
9.7.8	Het is mogelijk om automatisch de optie Terugbelverzoek aan te bieden als de verwachte wachttijd of het aantal wachtenden in de wachtrij een bepaalde, door de SVB instelbare, drempelwaarde overschrijdt.	
9.7.9	Als de Wachttijd te groot wordt, is het mogelijk om de Groep groter te maken, waarbij de voorkeursroutering nog steeds naar Agenten in de oorspronkelijk Groep gaat.	
9.7.10	Tijdens het wachten in de Wachtrij kan de verwachte Wachttijd aan de Beller worden gemeld. De verwachte wachttijd wordt dynamisch berekend op basis van historische en realtime informatie.	
9.7.11	Tijdens het wachten kan de actuele positie in de Wachtrij aan de Beller worden gemeld.	
9.7.12	Het is het mogelijk om een maximale positie in de Wachtrij in te stellen. Bellers horen dan in plaats van hun positie een algemene meldtekst.	
9.7.13	Bij een negatieve positieverplaatsing in de wachtrij (bijvoorbeeld van positie 4 naar positie 5) wordt dit niet aan de Beller gemeld.	
9.7.14	Het is mogelijk om meldteksten af te spelen voordat de beller in een Wachtrij wordt geplaatst.	
9.7.15	Het is mogelijk om een extra meldtekt toe te voegen aan de meldteksten die wordt afgespeeld voordat de beller in een Wachtrij wordt geplaatst.	

9.7.16	Een wachtrij kan meerdere Communicatiekanalen ondersteunen (Universal Queue).	
9.7.17	Het is mogelijk om tijdens het wachten wachtmuziek af te spelen.	
9.7.18	Het is mogelijk om een overgangston te laten horen tijdens het wachten.	
9.7.19	Het is mogelijk om de beller de keuze te geven of er wel of geen wachtmuziek wordt afgespeeld tijdens het wachten.	
9.7.20	Het is mogelijk om de beller de keuze te geven welke wachtmuziek wordt afgespeeld tijdens het wachten.	
9.7.21	Het is mogelijk om een maximale Wachtrij of Wachtijd in te stellen, en de Oproep te herrouteren als deze drempels worden overschreden.	
9.7.22	Een Beller die een voicemail heeft ingesproken, kan in maximaal 3 muisklikken door een Agent worden teruggebeld.	
9.7.23	Voicemails die vanuit een Calamiteitenschakeling terecht komen in de voicemailbox van een Contactcenteringang, worden vervolgens ook aangeboden bij een Agent van deze Contactcenteringang.	
9.7.24	Voicemails die vanuit een Wachtrij terecht komen in de voicemailbox van een Contactcenteringang, worden vervolgens ook aangeboden bij een Agent van deze Contactcenteringang.	
9.7.25	Een Agent die een voicemail ontvangt kan deze ook doorsturen naar een andere Agent van dezelfde Contactcenteringang.	
9.7.26	Een Agent die een voicemail ontvangt kan deze weigeren en terugzetten in de Wachtrij van dezelfde Contactcenteringang.	
9.7.27	Een Agent die een voicemail ontvangt kan deze weigeren en terugzetten in de Wachtrij van een andere Contactcenteringang.	
9.8	Klanttevredenheidsonderzoek	
9.8.1	De Oplossing maakt het mogelijk om per Communicatiekanaal een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren middels het invullen van een vragenlijst.	
9.8.2	De SVB kan instellen welke klantgroepen wel of geen uitnodiging voor een klanttevredenheidsondersoek ontvangen.	
9.8.3	De gebruikte links voor deelnemen aan een klanttevredenheidsondersoek zijn uniek en slechts eenmalig bruikbaar.	
9.8.4	In een klanttevredenheidsonderzoek kunnen open vragen en gesloten vragen (single choice en multiple choice) worden gesteld, en is het mogelijk om routing aan te brengen op basis van gegeven antwoorden op gesloten vragen.	
9.8.5	Het is mogelijk om antwoorden uit afgeronde klanttevredenheidsonderzoeken, geaggregeerd te bekijken op tenminste totaalniveau, per Contactcenteringang, per locatie, per Groep en per Agent.	
9.8.6	Alle ruwe data uit afgeronde klanttevredenheidsonderzoeken, wordt in één database verzameld en ter beschikking gesteld aan SVB.	
9.8.7	Klanttevredenheidsonderzoeken kunnen worden aangeboden in het Nederlands, Duits en Engels, waarbij de Klant zelf kan kiezen welke taal de voorkeur heeft.	

9.8.8	Klanten krijgen de mogelijkheid na een klanttevredenheidsonderzoek hun contactgegevens achter te laten, zodat de SVB kan reageren op eventuele klachten.	
9.8.9	Klanten die in de (vrij instelbare) afgelopen periode eerder hebben deelgenomen, kunnen worden uitgesloten van deelname aan een nieuw klanttevredenheidsonderzoek.	
9.8.10	Klanten die hebben aangegeven niet meer deel te willen nemen, kunnen worden uitgesloten van deelname aan een nieuw klanttevredenheidsonderzoek.	
9.8.11	Klanten met een bepaald telefoonnummer of ander kenmerk, kunnen worden uitgesloten van deelname aan een nieuw Klanttevredenheidsonderzoek.	
9.8.12	Agenten hebben direct inzicht in de uitkomst van een klanttevredenheidsonderzoek voor hun eigen Klantcontacten, mits de Klant hier toestemming voor geeft.	
9.8.13	De uitkomst van een klanttevredenheidsonderzoek wordt opgeslagen in het Klantdossier.	
9.8.14	De uitkomst van een klanttevredenheidsonderzoek wordt gekoppeld aan de informatie (metadata) over het Klantcontact, zoals gespreksduur en snelheid van opnemen.	
9.9	Opname functionaliteiten	
9.9.1	Alle Klantcontacten over elk Communicatiekanaal kunnen worden opgenomen of geregistreerd, ongeacht het gebruikte Endpoint	
9.9.2	Klanten worden vooraf geïnformeerd of een Klantcontact wordt of kan worden opgenomen of geregistreerd.	
9.9.3	Klanten kunnen de keuze krijgen om een Klantcontact wel/niet te laten opnemen of registreren.	
9.9.4	Een Agent kan een Klantcontact als privé markeren, waardoor de opname of registratie stopt en reeds opgenomen of geregistreerde delen worden verwijderd.	
9.9.5	Opgenomen of geregistreerde Klantcontacten worden na een vrij instelbare periode (maar tenminste 30 dagen) opgeslagen en daarna verwijderd.	
9.10	Realtime informatie	
9.10.1	<p>Realtime informatie over de prestaties van het KCC kan worden gepresenteerd op een walldisplay. Tenminste de volgende informatie wordt hierbij getoond:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) aantal wachtende Bellers b) langste wachttijd op dat moment c) aantal actieve Gesprekken d) aantal ingelogde Agents e) prestatie (t.o.v. het afgesproken service level) <p>De exacte inrichting van de weergave van deze informatie wordt tijdens de realisatie van de Oplossing, tussen SVB en Opdrachtnemer afgestemd. De technische uitvoering (schermen en bekabeling) is geen onderdeel van de Oplossing.</p>	

9.10.2	<p>Realtime reporting toont alle relevante informatie over het Klantcontactcenter. Over de Klantcontactcenteringen, Communicatiekanalen, Groepen, Skillsets is minimaal de volgende actuele informatie realtime beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantallen in een Wachtrij. - Wachttijden binnen een Wachtrij. - Responsetijden. - Behandelingstijden. - aantal beschikbare agenten. - verwachte Wachtijd. - beschikbaarheidsstatus per Agent. 	
9.10.3	<p>Voor realtime reporting is het mogelijk om drempelwaarden in te stellen. Als de drempelwaarde wordt overschreden dan volgt een schermmelding en of geluidssignaal. De volgende drempelwaarden kunnen tenminste worden ingesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantal Klantcontact-verzoeken in een Wachtrij - werkelijke en verwachte Wachtijd van Klantcontact-verzoeken in een Wachtrij - aantal of percentage beschikbare Agents in een Groep - status van Agents - Responsetijd 	
9.10.4	<p>Er is realtime informatie beschikbaar over de status per Agent en per Groep. Dit betreft in ieder geval het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tijdsduur van een actief Klantcontact - de Nawerktijd - de status en tijdsduur van beschikbaarheid - reden (reason code) waarom een Agent niet beschikbaar is 	
2.11	Rapportage functionaliteiten	
2.11.1	Historische en door de SVB zelf instelbare data kan worden opgehaald op detailniveau, per kwartier, voor de duur van 12 maanden en over alle Communicatiekanalen, zodat stuurinformatie snel inzichtelijk kan worden gemaakt.	
2.11.2	Ruwe data uit de afgelopen 24 maanden van alle Communicatiekanalen, kan op elk moment worden ontsloten.	
2.11.3	De Oplossing kan gekoppeld worden aan Power BI.	
2.11.4	Opdrachtgever ontwikkelt dertig (30) specifieke standaardrapportages. Deze rapportages worden opgeleverd binnen twee weken na het overhandigen van de specificaties door de SVB.	
2.11.5	Rapportages zijn beschikbaar per kwartier, uur, dag, week, maand, jaar, vrij instelbare periode.	

2.11.6	<p>Van elk Klantcontact wordt een record opgeslagen met detailinformatie, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unieke identificatie - Intern of extern - Identificatie originator (telefoonnummer, naam, SIP adres, e-mail adres, etc) - Identificatie van de Bestemming (telefoonnummer, naam, SIP adres, etc) - Eventuele doorverbindingen of overdrachten - Datum, begintijd en tijdsduur - Tijdsduur voordat een Oproep wordt beantwoord - Wel of geen Groepsnummer 	
2.11.7	In het Serviceportaal kunnen geautoriseerde personen zelf de queries bepalen, om de inhoud van een gebruiksrapportage samen te stellen.	
2.11.8	Gebruiksrapportages kunnen in tabel- en grafiekvorm gepresenteerd worden.	
2.11.9	Rapportages kunnen per email verstuurd worden als bijlage of in een URL.	
2.11.10	Rapportages kunnen cyclisch en automatisch worden gegenereerd en verstuurd per email.	
2.11.11	Rapportages kunnen worden gegenereerd over een periode van tenminste 24 maanden.	
2.11.12	Gegevens ouder dan 15 maanden dienen gearchiveerd te kunnen worden.	
2.11.13	Het is mogelijk om rapporten te genereren waarbij reeds gearchiveerde gegevens gebruikt worden.	
2.11.14	Beschikbare gebruiksgegevens kunnen worden geëxporteerd naar in ieder geval XML, TEXT en/of CSV formaat.	
2.11.15	Beschikbare gebruiksgegevens kunnen worden geëxporteerd naar Microsoft Excel formaat.	
2.11.16	Beschikbare gebruiksgegevens kunnen worden geëxporteerd naar het JSON formaat.	
2.11.17	Het is mogelijk om de identificatie van de originator in rapporten om privacy redenen af te scherm.	
2.11.18	Het is mogelijk om de namen van Agents in rapportages om privacy redenen af te scherm.	
2.11.19	Het is mogelijk om rapportages te genereren over geactiveerde Endpoints die niet meer actief worden gebruikt voor Klantcontacten (nul verbruik).	
2.11.20	Het is mogelijk om rapportages te genereren voor het aantal opgenomen of geregistreerde Klantcontacten, en voor het aantal opgenomen of geregistreerde Klantcontacten die door SVB gemarkeerd is om niet verwijderd te worden.	
2.11.21	Historische rapportage over Wachtijden, Responsetijden, Gesprekstijden, Nawerktijden en Afhandelingstijden kunnen weergegeven worden voor alle Communicatiekanalen en per Wachtrij, Groepen, Skillsets, Agents.	
2.11.22	Historische rapportages zijn beschikbaar op basis van vooraf door de SVB ingestelde service levels. Hieruit moet onder andere blijken hoeveel Klantcontacten voor elke Contactcenteringang en voor elk Communicatiekanaal, binnen en buiten de gestelde service levels vallen. Het gaat hier om zaken als Wachtijden, Gespreksduur, Nawerktijden, etc.	
2.11.23	Historische rapportages zijn beschikbaar op basis van het aantal inkomende Klantcontacten per Klantcontactcenteringang, per Communicatiekanaal, en per Groep.	

2.11.24	Historische rapportages zijn beschikbaar op basis van aantallen afgehandelde Klantcontacten per Klantcontactcenteringang, per Communicatiekanaal, en per Groep.	
2.11.25	Historische rapportages zijn beschikbaar op basis van percentages afgehandelde Klantcontacten per Klantcontactcenteringang, per Communicatiekanaal, en per Groep.	
2.11.26	Historische rapportages zijn beschikbaar te op basis van Wachttijden (waaronder gemiddelden en pieken) per Klantcontactcenteringang, per Communicatiekanaal, en per Groep.	
2.11.27	Historische rapportage zijn beschikbaar op basis van Responsetijden (waaronder gemiddelden en pieken) per Klantcontactcenteringang, per Communicatiekanaal, en per Groep.	
2.11.28	Historische rapportages zijn beschikbaar op basis van Gesprekstijden (waaronder gemiddelden en pieken) per Klantcontactcenteringang, Communicatiekanaal, en per Groep.	
2.11.29	Historische rapportages zijn beschikbaar op basis van hoelang Bellers On Hold hebben gestaan (waaronder gemiddelden en pieken) per Communicatiekanaal, per Klantcontactcenteringang en per Groep.	
2.11.30	Historische rapportages zijn beschikbaar op basis van Nawerktijden (waaronder gemiddelden en pieken) per Klantcontactcenteringang, per Communicatiekanaal, en per Groep.	
2.11.31	Historische rapportages zijn beschikbaar op basis van Afhandeltijden (waaronder gemiddelden en pieken) per Klantcontactcenteringang, per Communicatiekanaal, en per Groep.	
2.11.32	Historische rapportages zijn beschikbaar van aantallen en percentages Klantcontacten die tijdens de Wachtijd zijn verbroken, per Communicatiekanaal en per Klantcontactcenteringang	
2.11.33	Historische rapportages zijn beschikbaar percentages Klantcontacten die tijdens de Wachtijd zijn verbroken, per Communicatiekanaal en per Klantcontactcenteringang	
2.11.34	Historische rapportages zijn beschikbaar van aantallen Gesprekken die door de Agent zijn verbroken.	
2.11.35	Historische rapportages zijn beschikbaar van het aantal afgebroken Klantcontacten tijdens de Wachtijd binnen een bepaald (vrij instelbaar) aantal seconden, per Klantcontactcenteringang en per Communicatiekanaal.	
2.11.36	Historische rapportages zijn beschikbaar van Agents te aanzien van beschikbaarheid, redenen voor onbeschikbaarheid, opgenomen pauzes, opgegeven aanwezigheid, wijze van uitloggen (actief, automatisch).	
2.11.37	Historische rapportages zijn beschikbaar van aantallen Klantcontacten die wel of niet succesvol zijn doorverbonden, per Klantcontactcenteringang en per Communicatiekanaal.	
2.11.38	Historische rapportages zijn beschikbaar van aantallen en percentages Agenten die automatisch zijn uitgelogd.	
2.11.39	Historische rapportages zijn beschikbaar van de redenen (reason codes) die door agenten zijn gebruikt om (tijdelijke) onbeschikbaarheid op te geven.	
2.11.40	Historische rapportages zijn beschikbaar van de opgegeven Call Classifications.	
2.11.41	Het is mogelijk om 'First call resolution' te meten. Historische rapportages zijn beschikbaar van aantallen en percentages van Gesprekken die met een enkel Gesprek succesvol zijn afgehandeld.	

2.12	Interne kennisbank	
2.12.1	Paradocs, de interne kennisbank van de SVB, is een geïntegreerd onderdeel van de Oplossing, zodat Gebruikers binnen dezelfde userinterface informatie uit de kennisbank kunnen opzoeken.	
2.12.2	Instructiematerialen en handleidingen van de Oplossing, worden beschikbaar gemaakt in Paradocs.	
2.12.3	Instructiematerialen en handleidingen van de Oplossing, worden geïntegreerd aangeboden in dezelfde userinterface van de Oplossing (performance support) tenminste voor Agents en Supervisors.	
	TOTAAL	0

Nr.	Multichannel	JA=1 / NEE=0
10.1	Algemeen	
10.1.1	De Oplossing maakt het mogelijk om meerdere Communicatiekanalen aan te bieden welke een Klant kan gebruiken voor communicatie met de SVB; waaronder minimaal Telefonie, Chat, Whatsapp, Videobellen, Co-browsing, E-mail, Facebook, Twitter, LinkedIn en voicemail en sms. Een Agent kan voor het afhandelen van een Klantcontact gebruik maken van alle genoemde Communicatiekanalen binnen een en dezelfde userinterface.	
10.1.2	Alle Communicatiekanalen en/of bijbehorende functionaliteiten die via de openbare SVB website beschikbaar zijn voor Klanten, moeten ook beschikbaar zijn in Mijn SVB (een beveiligde omgeving waarvoor de Klant zich moet authenticeren middels DigiD, of een ander erkend Europees inlogmiddel).	
10.1.3	Communicatiekanalen kunnen ook tijdelijk gesloten worden op basis van de grootte van een Wachtrij, tijd/dag/datum of de beschikbaarheid van Agents.	
10.1.4	Het is mogelijk om automatisch een ontvangstbevestiging te versturen voor Klantcontacten op alle Communicatiekanalen, met uitzondering van telefonie en Videobellen.	
10.1.5	Een automatische ontvangstbevestiging is vrij instelbaar per Communicatiekanaal en per Klantcontactcenteringang.	
10.1.6	Het is mogelijk om automatisch een uniek ticketnummer te koppelen aan Klantcontacten op alle Communicatiekanalen, met uitzondering van telefonie en Videobellen.	
10.1.7	Agents kunnen gebruik maken van antwoordtemplates voor alle Communicatiekanalen, met uitzondering van telefonie en Videobellen. Deze antwoordtemplates kunnen beschikbaar worden gemaakt in de user interface van de Oplossing.	
10.1.8	Een Beheerder of daartoe geautoriseerd persoon kan beantwoordingstemplaten vormgeven en instellen per Klantcontactcenteringangen per Skillset voor alle Communicatiekanalen, met uitzondering van telefonie en Videobellen.	
10.1.9	Indien de Klant automatisch geïdentificeerd kan worden, door bijvoorbeeld telefoonnummer of mailadres, worden de Klantgegevens direct getoond aan de Agent binnen de userinterface van de Oplossing.	
10.1.10	Indien de Klant niet automatisch geïdentificeerd kan worden, door bijvoorbeeld telefoonnummer of mailadres, dan kan de Agent via de userinterface van de Oplossing de identiteit van de Klant opzoeken in het Klantdossier.	
10.1.11	Een Beheerder of geautoriseerd persoon kan per Communicatiekanaal instellen welke metadata en Call Classifications er voor elk Klantcontact worden geregistreerd.	
10.1.12	Een Agent kan bij alle Communicatiekanalen zelf metadata toevoegen aan de registratie van een Klantcontact.	
10.1.13	Een Beheerder of geautoriseerd persoon kan per Communicatiekanaal rechten inregelen voor Agents en Supervisors.	

10.1.14	Een Beheerder of geautoriseerd persoon kan per Communicatiekanaal, per Klantcontactcenteringang, per Groep en per Agent de belastbaarheid instellen, dat wil zeggen het tegelijkertijd aangeboden Klantcontacten.	
8.1.9	De Oplossing voldoet aan de eisen gesteld aan Digitoegankelijkheid door het Forum Standaardisatie (EN 301 549 met WCAG 2.1) voor Gebruikers met visuele beperking.	
10.2	Chat	
10.2.1	Tijdens het Videobellen blijft de Chat met alle bijbehorende functionaliteiten gewoon actief.	
10.3	Co-browsing	
10.3.1	Een Agent kan een Klant uitnodigen om zijn/haar scherm te delen middels Co-browsing.	
10.3.2	Co-browsing is mogelijk, zowel in de openbare omgeving (www.svb.nl) alsook in de gesloten omgeving (Mijn SVB) waar Klanten zich moeten authenticeren voor de toegang.	
10.3.3	Tijdens het Videobellen blijft Co-browsing met alle bijbehorende functionaliteiten gewoon actief.	
10.3.4	Middels Co-browsing kan een Agent zien op welke pagina van de SVB website de Klant zich bevindt.	
10.3.5	De Agent en de Klant kunnen allebei en onafhankelijk van elkaar een Co-browsing-sessie verbreken.	
10.3.6	Om gebruik te maken van Co-browsing hoeft de Klant geen software of besturingselementen te installeren.	
10.3.7	Een Agent kan tijdens een Co-Browsing-sessie geen transacties uitvoeren namens de Klant.	
10.3.8	Een Agent kan tijdens een Co-Browsing-sessie wel items aanklikken de klant (voor navigatie of selectie).	
10.3.9	Een Klant kan tijdens een Co-Browsing-sessie alle schermafhandelingen ook via het toetsenbord, dus zonder muis, uitvoeren (WCAG 2.2 compliance).	
10.4	Videobellen	
10.4.1	Videobellen is mogelijk, zowel in de openbare omgeving (www.svb.nl) alsook in de gesloten omgeving (Mijn SVB) waar Klanten zich moeten authenticeren voor toegang.	
10.4.2	Een uitnodiging voor Videobellen kan per mail, inclusief url om aan het gesprek deel te nemen, handmatig naar de Klant worden verstuurd.	
10.4.3	Een uitnodiging voor Videobellen kan per mail, inclusief url om aan het gesprek deel te nemen, automatisch naar de Klant worden verstuurd.	
10.4.4	Co-browsing kan ook worden ingeschakeld tijdens Videobellen.	
10.4.5	Videobellen is gebruikersvriendelijk voor Klanten en Agents.	
10.4.6	Videobellen is gemakkelijk en werkt intuïtief, zodat een Agent zonder uitgebreide training hiermee kan werken.	
10.4.7	Een gesprek middels Videobellen kan worden opgenomen en opgeslagen.	
10.4.8	De Klant wordt om toestemming gevraagd om een gesprek middels Videobellen op te mogen nemen.	
10.4.9	Een Beheerder of geautoriseerd persoon kan de achtergrond bij Videobellen instellen. Deze instelling kan niet door de Agent aangepast worden.	
10.4.10	Een Agent kan een gesprek middels Videobellen starten, stoppen en pauzeren.	

10.4.11	Tijdens een gesprek middels Videobellen kan de microfoon tijdelijk worden gedempt.	
10.4.12	Tijdens een gesprek middels Videobellen kan de microfoon tegelijk met de camera tijdelijk worden gedempt.	
10.4.13	Een agent ontvangt een notificatie als de Klant aanwezig is voor een gesprek middels Videobellen.	
10.5	E-mail	
10.5.1	Functionele mailboxen kunnen worden gekoppeld aan een Klantcontactcenteringang zodat inkomende mails worden toegewezen aan een Agent, die deze mails via de userinterface van de Oplossing kan beantwoorden.	
10.5.2	Het werken met de E-mail functionaliteit is gemakkelijk en intuïtief, zodat een Agent zonder uitgebreide training hiermee kan werken.	
10.5.3	Een Agent kan bij beantwoording van mails ook bijlages versturen aan de Klant, via de userinterface van de Oplossing.	
10.5.4	Beheerders of geautoriseerde personen kunnen het versturen van bepaalde documenttypes via E-mail blokkeren.	
10.5.5	Aan een mail kan een reactietermijn worden gekoppeld. Een Beheerder of geautoriseerd Gebruiker kan deze reactietermijn instellen. Een agent of Supervisor krijgt automatisch een melding als deze reactietermijn wordt overschreden.	
10.5.6	Een Beheerder of geautoriseerd persoon kan een reactietermijn instellen, waarna mails automatisch worden aangeboden aan een andere Agent.	
10.5.7	Mails kunnen niet worden verzonden vanuit de eigen identiteit van de Agent.	
10.5.8	Mails kunnen worden beantwoord vanuit een no-reply adres.	
10.5.9	Een Beheerder of geautoriseerd Gebruiker kan per Klantcontactcenteringang instellen of mails vanuit een functioneel of no-reply mailadres worden verstuurd.	
10.5.10	Een Agent kan een inkomende mail weigeren en terugzetten in de Wachtrij van de eigen of van een andere Klantcontactcenteringang.	
10.6	Whatsapp	
10.6.1	Klanten kunnen 24/7 berichten sturen via Whatsapp naar diverse Klantcontactcenteringen.	
10.6.2	Een Agent kan een Whatsapp-bericht weigeren en terugzetten in de Wachtrij van de eigen of van een andere Klantcontactcenteringang.	
10.6.3	Een Beheerder of geautoriseerd Gebruiker kan per Klantcontactcenteringang en per Agent instellen of de naam van de Klantcontactcenteringang of de naam van de Agent wordt getoond aan de Klant.	
10.6.4	Het werken met Whatsapp is gemakkelijk en intuïtief, zodat een Agent zonder uitgebreide training hiermee kan werken.	
10.7	Chatbot	
10.7.1	Een Chatbot is beschikbaar voor de Chat, Whatsapp en Facebook Messenger.	

10.7.2	De Chatbot beschikt over kunstmatige intelligentie die de meeste gestelde vragen van Klanten herkent en automatisch kan beantwoorden.	
10.7.3	De Chatbot beschikt over machine learning zodat deze steeds meer variaties op vragen van Klanten kan herkennen en automatisch kan beantwoorden.	
10.7.4	De Chatbot beschikt over natural language processing technologie zodat de vragen van Klanten beter begrepen worden door de Chatbot.	
10.7.5	De Chatbot beschikt over een conversatie-gebruikersinterface om Klanten te helpen bij een interactie met technologie.	
10.7.6	Klanten die niet direct geholpen worden door de Chatbot kunnen rechtstreeks in de Wachtrij van een Klantcontactcenter worden geplaatst.	
10.7.7	De Chatbot functioneert in de Nederlandse en Engelse taal.	
10.7.8	De Chatbot functioneert in de Duitse, Franse, Italiaanse, Portugese, Spaanse, Turkse en Poolse taal.	
10.7.9	De Chatbot herkent de door de Klant gebruikte taal en antwoordt in dezelfde taal.	
10.7.10	De vragen en antwoorden die door de SVB worden aangeleverd, worden automatisch vertaald in de door de Chatbot ondersteunende talen.	
10.8	SMS	
10.8.1	Agents kunnen sms-berichten versturen naar de klant.	
10.8.2	Bulk sms-berichten kunnen worden verstuurd aan groepen Klanten.	
10.8.3	Klanten kunnen niet reageren op door de SVB verstuurd sms-berichten.	
10.8.4	Geautomatiseerde sms-berichten kunnen worden ingepland.	
10.8.5	Het is ook mogelijk om inkomende sms-berichten door Agents af laten te handelen.	
10.9	Social Media	
10.9.1	Agents kunnen privéberichten van Klanten op Facebookpagina's van de SVB, verwerken.	
10.9.2	Agents kunnen openbare berichten van Klanten op Facebookpagina's van de SVB, verwerken.	
10.9.3	Agents kunnen privéberichten van Klanten op Twitter-accounts van de SVB, verwerken.	
10.9.4	Agents kunnen openbare berichten van Klanten op Twitter-accounts van de SVB, verwerken.	
10.9.5	Agents kunnen privéberichten van Klanten op LinkedIn accounts van de SVB, verwerken.	
10.9.6	Agents kunnen openbare berichten van Klanten op LinkedIn accounts van de SVB, verwerken.	
10.9.7	Alle Twitter, - Facebook, - en LinkedInberichten kunnen middels vrij instelbare combinaties van zoekwoorden, automatisch worden geplaatst in de wachtrij van een Klantcontactcenteringang.	
10.9.8	Vooraf opgestelde berichten door de SVB kunnen op een vooraf ingestelde dag en tijdstip, automatisch op Facebook worden geplaatst.	
10.9.9	Vooraf opgestelde berichten door de SVB kunnen op een vooraf ingestelde dag en tijdstip, automatisch op Twitter worden geplaatst.	

10.9.10	Vooraf opgestelde berichten door de SVB kunnen op een vooraf ingestelde dag en tijdstip, automatisch op LinkedIn worden geplaatst.	
10.9.11	Op basis van zoekopdrachten kunnen ontvangen berichten op Facebook worden geselecteerd, waarop Agents kunnen reageren.	
10.9.12	Op basis van zoekopdrachten kunnen ontvangen berichten op Twitter worden geselecteerd, waarop Agents kunnen reageren.	
10.9.13	Op basis van zoekopdrachten kunnen ontvangen berichten op LinkedIn worden geselecteerd, waarop Agents kunnen reageren.	
10.9.14	De functionaliteiten voor Whatsapp genoemd onder 10.6 zijn ook van toepassing op Social Media.	
3.10	Overig	
10.10.1	Klanten kunnen door aanklikken van een icoon op de SVB website, automatisch een belverbinding tot stand brengen met de SVB ('click to call').	
10.10.2	Klanten kunnen zowel op de openbare SVB website en op de gesloten Mijn SVB omgeving, een 'call-me-now' verzoek indienen, waarmee automatisch een belverbinding tot stand wordt gebracht. Een Agent kan in de userinterface van de Oplossing zien dat de Oproep een call-me-now verzoek betreft.	
10.10.3	Klanten kunnen op de SVB website een 'call-me-back' verzoek met hun telefoonnummer achterlaten. Dit verzoek wordt in de Wachtrij geplaatst en wanneer een Agent beschikbaar is wordt automatisch een belverbinding tot stand gebracht. Een Agent kan in de userinterface van de Oplossing zien dat de Oproep een call-me-back verzoek betreft.	
10.10.4	Klanten kunnen op de SVB website een 'call-me-later' verzoek met hun telefoonnummer achterlaten, en kunnen daarbij kiezen uit verschillende tijdsloten. Dit verzoek wordt in de Wachtrij geplaatst en wanneer het tijdslot is aangebroken wordt automatisch een belverbinding tot stand gebracht. Een Agent kan in de userinterface van de Oplossing zien dat de Oproep een call-me-later verzoek betreft.	
TOTAAL		0