

Bijlage 1.b

Functionaliteiten per plateau en gebruikersaantallen

FR-nummer	Onderwerp	Functionaliteit	Plateau			Type gebruikers	Aantal gebruikers	Cluster
			1	2	3			
FR-01	Content	Scheiden content en presentatie	1	2		Redacteuren	300	Communicatie
						Moderators	50	
						Kennismedewerkers	15	Dienstverlening
FR-02	Content	Formaten content	1	2		Gebruikers fotobank	2500	Communicatie
						Foto redacteuren	10	
						Video Redacteuren	50	
						Video externe partijen	20	
						Geo Redacteuren	50	
FR-03	Content	Weergave content		2		Redacteuren	300	Communicatie
						Moderators	50	Communicatie
						Kennismedewerkers	15	Dienstverlening
FR-04	Content	Vindbaarheid van informatie		2		Redacteuren	50	Communicatie
FR-05	Onlinekanalen	Mijn Omgeving			3	Ontwikkelaars	10	Dienstverlening
FR-06	Onlinekanalen	Webformulieren			3	Online team	10	Dienstverlening
						Redacteuren	75	Communicatie
						Afhandelaars	400	Diversen
FR-07	Onlinekanalen	Online betalen		2		Financiën	5	Dienstverlening
FR-08	Onlinekanalen	Huisstijl		2		Impliciet in alle rollen	nvt	
FR-09	Onlinekanalen	Selfservice bots en chatbots	1			Alle callcenter medewerkers	500	Dienstverlening
FR-10	Onlinekanalen	Nieuwsbrieven		2		Redacteuren	50	Communicatie
FR-11	Onlinekanalen	Native / Hybride App		2		Ontwikkelaars	10	DVL/Comm.
FR-12	Callcenter	(SMS) notificaties	1			Medewerkers	10	Dienstverlening
FR-13	Callcenter Onlinekanalen	Webcare afhandeling & monitoring		2		Call center agents	10	Dienstverlening
FR-14	Callcenter	Call afhandeling	1			Agent seats	450	Dienstverlening
						Supervisor seats	30	
						Trafficer seats	6	
						Escrow onderhoud	3	
FR-15	Callcenter	Spraakherkenning	1			Beheerders	10	Dienstverlening
FR-16	Callcenter	Beantwoorden van vragen en e-mails van klanten	1			Medewerkers	1000	Dienstverlening
						Trafficer licenties	12	
						Concurrent user licenties	90	
FR-17	Callcenter	Co-Browsing	1			FO medewerkers	500	Dienstverlening
FR-18	Loket	Afspraken management			3	Baliemedewerkers	150	Dienstverlening
FR-19	Loket	Wachtrij management			3	Baliemedewerkers	600	Dienstverlening
FR-20	Loket	Kassasysteem			3	Baliemedewerkers	250	Dienstverlening
FR-21	Kanaal overstijgend	Integraal klantcontactbeeld	1	2	3	Alle medewerkers	1800	Diversen
FR-22	Kanaal overstijgend	Product & dienst catalogus	1	2	3	Medewerkers	500	Diversen
FR-23	Kanaal overstijgend	Personeelsplanning	1			Named users	1100	Dienstverlening
FR-24	Kanaal overstijgend	Werkstroommanagement	1	2	3	Medewerkers	1000	Dienstverlening
FR-25	Kanaal overstijgend	Kanaalintegratie	1	2	3	Impliciete functionaliteit	nvt	Diversen
FR-26	Kanaal overstijgend	Procesmanagement			3	Inloopzones	181	Dienstverlening
FR-27	Kanaal overstijgend	Regelbeheer	1	2	3	Business en IV	100	Diversen
FR-28	Analyse & Rapportages	Verbetermanagement feedbackmeldingen en klanttevredenheid	1	2	3	Medewerkers	25	Dienstverlening
FR-29	Analyse & Rapportages	Digital Analytics		2		Redacteuren	100	Communicatie
FR-30	Analyse & Rapportages	Quality Monitoring	1			Medewerkers	1100	Dienstverlening
						Trafficer licenties	12	
						Concurrent user licenties	90	
FR-31	Analyse & Rapportages	Experience management		2		Redacteuren en online kanaal ontwikkelaars	300	DVL/Comm.
FR-32	Analyse & Rapportages	Rapportages (mgmt)	1	2	3	Management	100	DVL/Comm.
FR-33	Analyse & Rapportages	Rapportages (ruwe data)	1	2	3	Data-team	10	Dienstverlening

Versie: 0.97 20220509 (kolom cluster toegevoegd)

Toelichting

FR-nummer	Verwijzing naar bijbehorende functionele eis of wens beschreven in Bijlage 1 Programma van Eisen
Onderwerp en functionaliteit	Groepering van de functionele eisen en wensen zoals opgenomen in Bijlage 1 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 ontleen