

Programma van Eisen en wensen voor de KCC-applicatie voor de Leidse Regio.
(Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude)

Minimumeis (knock-out-eis) Algemeen	
1.1	De KCC-applicatie is: • Een Clouddienst; maintenance en life cycle management zijn een onderdeel van de dienst. • Is schaalbaar in functionaliteit en volume. Op- en afschalen kan op elk moment. De maandelijkse kosten worden dan aangepast conform de afspraken in de overeenkomst op basis van de afgenomen functionaliteit en volumes. • Gecertificeerd voor integratie met Microsoft Teams Phone system; • Aansluitbaar via direct routing voor Microsoft Teams Phone system; • De applicatie maakt gebruik van SSO en Azure AD integratie.
1.2	De KCC-applicatie wordt geïntegreerd met Microsoft Teams Phone system en de Cloud SBC Vodafone calling office365.
1.3	De KCC-applicatie levert functionaliteit voor: • Callcenter (Telefonie) • Omnichannel (Telefonie + e-Mail, whatsapp, chat, Twitter, Instagram en Facebook); • Agent Callcenter; • Agent Omnichannel; • Supervisor; • Wallboard; • Integraties met andere applicaties, bij oplevering in ieder geval JKC van leverancier Decos; • Beheer functies; • Rapportage De functionaliteit wordt verder uitgewerkt in dit Pakket van Eisen.
1.4	Lever, na gunning samen met het definitieve plan van aanpak, een technische architectuurplaat op waar de oplossing van de leverancier geplaatst is en welke onderdelen aan de kant van Leiden benodigd zijn. Neem in de visualisatie op welke poorten nodig zijn, welke richting informatiestromen en data lopen en welke (applicatie) componenten aan de zijde van Leiden nodig zijn om het geheel te laten werken. (Dit op dusdanig detail niveau dat dit in de repository (Blue Dolphin) opgenomen kan worden.)
1.5	De inschrijver garandeert dat de KCC-applicatie op alle windows-werkplekconcepten volledig functioneert (in ieder geval (maar niet gelimiteerd tot) Surface diverse types, Dell Optiflex 3080, lokaal en virtueel).
1.6	Er is een beheer portaal beschikbaar waar een beheerder centraal alle klantelingen kan beheren en standaard instellingen kan instellen en beheren.
1.7	De inschrijver voorziet in een telefonische helpdesk voor het melden van incidenten. De helpdesk: • Heeft één vast telefoonnummer; • Is 24 /7 bereikbaar; • Heeft wachttijden < 1 minuut tijdens kantoortijden; daarbuiten 5 minuten. • Is bemenst met medewerkers die de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift beheersen, minimaal op niveau C1¹ (CEFR (Common European Framework of Reference), uitdrukken in het Nederlands.

¹ Effectieve operationele vaardigheid – kan zichzelf vloeiend uitdrukken en kan de taal flexibel en efficiënt gebruiken voor sociale, academische en professionele doeleinden.

1.8	De KPI's van de KCC-applicatie zijn: • De dienst is 24/7 beschikbaar op basis van ten minste 99.9% per maand • Bij een kritiek incident waarbij de KCC-applicatie niet beschikbaar is voor 1 of meerdere gemeentes of meer dan 2 agenten in een KCC niet kunnen werken, geldt een hersteltijd van maximaal 4 klokuren; • Bij een kritiek incident reageert de inschrijver direct naar Leiden; voor de adequate opvolging wordt iedere 60 minuten de status doorgegeven tijdens de hersteltijd. In geval van twijfel over de prioriteit, bepaalt Leiden de prioriteit van het incident.
1.9	De inschrijver levert een concept SLA met daarin de KPI's zoals response- en hersteltijden; incidentmeldingen, escalatieprocedures en de wijze waarop incidenten worden geprioriteerd.
1.10	De inschrijver levert een concept DAP waarin rollen, verantwoordelijkheden en overlegstructuren zijn vastgelegd.
1.11	De inschrijver is verplicht direct mee te werken aan de analyse van kritieke incidenten zolang een analyse de KCC-applicatie niet volledig uitsluit.
1.12	De inschrijver is verplicht direct mee deel te nemen aan een analyse-/oplosteam als de opdrachtgever dit noodzakelijk acht in geval van een kritiek incident.
Minimumeis (knock-out-eis) Callcenter	
2.1	Een telefonische klantengang kan, naar keuze van de aanbestedende dienst, bestaan uit één of meer van de onderstaande mogelijkheden: • Gesproken tekstmeldingen zoals; ◦ Welkomstekst, ◦ Calamiteitentekst, ◦ Sluitingstekst (algemeen/feestdagen), ◦ Wachtrijteksten ◦ Mededelingen, zoals opname van een gesprek • Een IVR; • Een wachtrij; • Gespreksrouting • Gespreksverdeling • Mogelijkheid om naam/telefoonnummer in te spreken bij een wachtrij langer dan X minuten De genoemde functionaliteit wordt hieronder verder gespecificeerd.
2.2	Een telefonische klantengang kan bereikbaar zijn via meerdere telefoonnummers, deze nummers volgen dezelfde callflow.
2.3	De routing vanuit 14071 naar het KCC van de gemeente moet mogelijk blijven.
2.4	<u>Wachtrij</u> De wachtrij kan, na keuze van de aanbestedende dienst, bestaan uit tenminste onderstaande mogelijkheden: • Algemene wachttekst; • Tekst over de positie in de wachtrij; • Wachtmuziek.
2.5	<u>Gespreksrouting</u> De verdeling van gesprekken is per klantengang ten minste mogelijk op basis van: • Datum, feestdagen, dag en tijd; • Keuze van de beller met IVR-keuze; • Skills/vaardigheden van de KCC-agenten • Telefoonnummer van de beller; • Historische kenmerken van het laatste gesprek, laatst geselecteerde agent en CLIP; • Beschikbaarheid medewerker
2.6	<u>Gespreksverdeling</u> De verdeling van gesprekken is ten minste mogelijk op basis van: • Longest idle • Round robin • Vaste volgorde.

2.7	<u>Agent routing</u> Als een agent een call mist gaat de klant door naar de eerstvolgende beschikbare agent, de duur voordat de call naar de volgende agent wordt doorgezet is per klantengang in te stellen.
2.8	<u>Voice recording</u> De KCC applicatie beschikt over voicelogging voor het opnemen van (alle) telefoongesprekken voor kwaliteitsmonitoring en agressie preventie. Dit is per klantengang in te schakelen. Alle opnamen worden automatisch van het telefonieplatform verwijderd o.b.v. een door de aanbestedende partij in te stellen bewaartermijn. De opgenomen gesprekken moeten terug te zoeken zijn op agent, datum/tijd en telefoonnummer klant en eenvoudig te beluisteren.
2.9	<u>Privacy</u> De opname moet kunnen worden gestopt of direct na het gesprek kunnen worden verwijderd door de supervisor als de beller daarom verzoekt.
2.10	<u>Nawerktijd</u> Per klantengang kan de nawerktijd centraal worden ingesteld.
2.11	<u>Feestdagen</u> Naast de reguliere feestdagen moeten ook andere data in te voeren zijn (bijv. 3 oktober Leidens ontzet)
Minimumeis (knock-out-eis) Agent callcenter	
3.1	<u>Telefonie Functionaliteit</u> De agent heeft tenminste de volgende telefonie functionaliteit: • Met een dial pad en click to dial in- en extern bellen; • De microfoon gedurende de interactie aan/uit (mute) te schakelen; • Ruggenspraak en wachtstand, de beller krijgt in dat geval een wachtoon of wachtmelodie te horen. Aanbestedende dienst bepaalt of er een wachtoon of wachtmuziek wordt afgespeeld; • Na ruggenspraak heeft de agent de mogelijkheid het gesprek door te verbinden of te hervatten. • Gesprekken doorverbinden naar een andere bestemming (in- en extern, dit met aankondiging (warm) en koude overdracht); • Gesprekken intern kunnen doorverbinden op naam, huntgroep of telefoonnummer; • Overzicht van de actuele beschikbaarheid van medewerkers en gebruikers van de KCC-applicatie en Microsoft Teams Phone system (agenda en presence).
3.2	De agent kan extern bellen met als Caller ID c.q. Calling Line Identification (CLI), naar keuze het telefoonnummer van de klantengang, het persoonlijke nummer of anoniem.
3.3	<u>Callcenter functionaliteit</u> De agent heeft tenminste de volgende callcenter functionaliteit: • Kan in meerdere callcenter groepen tegelijkertijd deelnemen. De agent kan zelf de keuze maken. • Kan gedurende nawerktijd zijn beschikbaarheidsstatus eenvoudig veranderen in beschikbaar of bezet, zonder dat de nawerktijd kan worden verlengd. • Op eenvoudige wijze de attentie en ondersteuning van de supervisor vragen. • Informatie over de beller (CLIP) • Informatie over de actuele (Realtime) gespreksduur en wachttijd, van de beller. • Informatie over de menukeuze die de beller heeft gemaakt. • Informatie over de status van de agent, zoals in gesprek, on-hold, nawerktijd • Informatie over de actuele beschikbaarheid van medewerkers (presence) van gebruikers van de KCC-applicatie en Teams Phone system. • Inzage in de actuele agenda informatie van gekozen medewerkers • Inzage in de Out of Office melding van gekozen medewerker • Gedurende en/of aan het einde van het gesprek heeft de agent de mogelijkheid om de reden van het gesprek in te vullen binnen de applicatie (call accounting principe). • Handmatig, met een recordingknop, een gesprek opnemen (ad-hoc).
3.4	De agent heeft een persoonlijk dashboard beschikbaar met de eigen statistieken en die van de groep.

3.5	Agents van het KCC moeten ook buiten de werklocatie mee kunnen doen in de KCC-groep, dezelfde functionaliteit hebben en zichtbaar zijn op het wallboard.
3.6	De inschrijver levert een opleiding voor de agents. Lever een specificatie van de onderwerpen van de opleiding.
3.7	De inschrijver levert support op locatie bij in gebruik name van een klantengang.
Minimumeis (knock-out-eis) Realtime wallboard informatie	
4.1	De KCC-applicatie heeft een wallboard functionaliteit waarbij real time informatie over callcenter en Omnichannel klantengang wordt gepresenteerd. Deze informatie bevat o.a.: • Wachtrij lengte • Gemiddelde wachttijden • Wachtijd • Agent statussen (aantal beschikbaar, in gesprek, nawerk) • Gesplitst naar inkomend en uitgaande gesprekken • Gespreksduur • Service Level • Aantal gesprekken • Aantal verbroken gesprekken.
4.2	Het servicelevel op het wallboard is per klantengang te definiëren.
4.3	Het wallboard moet de informatie van meerdere klantengangen (tot max. 4) kunnen tonen.
Minimumeis (knock-out-eis) KCC-Supervisor	
5.1	De functionaliteit voor de KCC-supervisor bestaat uit de Agent functionaliteit en de hieronder opgesomde functionaliteit.
5.2	<u>Operationeel beheer</u> • De agent status aanpassen waaronder: Inlog, bezet, nawerktijd, activeren en deactiveren van bel- en berichtgroepen. • Agent beheer uitvoeren zoals aanmaken, wijzigen en verwijderen van agenten en bijbehorende profielen zoals, skills, belgroepen, berichtgroepen, etc.. • Aanpassen openingstijden, feestdagen. • Reason codes wijzigen, toevoegen en publiceren ten behoeve van statusmeldingen van agents.
5.3	<u>Calamiteiten tekst</u> • De supervisor kan zonder tussenkomst van een beheerder een calamiteiten meldtekst toevoegen in elke toegewezen KCC-ingang (onder andere met text to speech). • De supervisor kan zonder tussenkomst van een beheerder en op afstand een calamiteitschakeling activeren en deactiveren. • Er moet een bibliotheek van meldteksten kunnen worden gemaakt zodat er snel de juiste meldtekst kan worden ingeschakeld. • Bij activering van de calamiteitschakeling door de supervisor worden nieuwe bellers direct met een meldtekst geïnformeerd over de calamiteit en heeft de beller naar gelang de inrichting van de calamiteitschakeling een mogelijkheid een alternatieve route te volgen of de bestaande belroute te blijven volgen. • Na de-activering van de calamiteitschakeling, dient de reguliere ingestelde call flow weer actief te zijn en worden bellers op de gebruikelijke wijze gerouteerd.

5.4	<u>Managementinformatie</u> - De supervisor-rol heeft de beschikking over minimaal 10 rapportage sjablonen over de klantengang (agent view, beschikbaarheid, gemiste en afgehandelde oproepen); - De supervisor kan rapportages opstellen op basis van beschikbare parameters en/of filters; - Standaardrapportages moeten ad hoc, in batch automatisch en periodiek kunnen worden gegenereerd. - Het moet mogelijk te zijn om automatisch aan het begin van elke werkdag, werkweek, en werkmaand een dag-/ week-/ maandrapport te genereren van de vorige periode. - Gegevens en rapportages moeten geëxporteerd kunnen worden en leesbaar voor medewerkers. Het bestandsformaat moet gangbaar zijn (minimaal *.odf en *.csv); - Gegevens van in- en uitgaande gesprekken moeten apart zichtbaar zijn per klantengang. Dit zijn o.a.: - Welk nummer belt - Welke agent neemt op - De menukeuze van de beller - Tijdstip en datum gesprek - Wachttijd voordat de klant iemand aan de telefoon heeft - De gespreksduur - Opnieuw in de wachtrij - De applicatie moet de servicegraad uit kunnen rekenen van elk van de ingangen op basis van real-time en historische gegevens. (De parameters hiervoor moeten per klant-ingang instelbaar zijn.) Dit op ieder moment ten behoeve van de dashboard informatie. - De database waarin alle informatie wordt opgenomen over de KCC-transacties, is vrij toegankelijk voor de opdrachtgever en bij voorkeur binnen de eigen database-omgeving van de opdrachtgever. Het datamodel en de metadata moet beschikbaar zijn.
5.5	<u>Quality-monitoring</u> - De supervisor kan op elk gewenst moment vanaf zijn werkplek meeluisteren met een agent. Voor de beller of de agent is dit niet merkbaar. - De supervisor moet in het kader van gespreksopname en coaching, de gesprekken van elke individuele agent kunnen opnemen en terugluisteren op haar/zijn eigen werkplek. - De opgenomen gesprekken moeten door de supervisor opgeslagen kunnen worden op een door de aanbestedende dienst te bepalen plek in haar netwerk in reguliere bestandsstandaarden als .WAV en .mp3. - De opnamen kunnen door supervisor en beheerder eenvoudig worden teruggezocht op agent, datum, tijd, lengte van gesprekken, beller en eventuele caller ID's. - Het afluisteren van opgenomen gesprekken kan alleen door daarvoor geautoriseerde personen.
5.6	<u>Coaching</u> Medewerkers kunnen met elkaar meeluisteren i.v.m. inwerken en coaching.
5.7	<u>Opleiding</u> De inschrijver levert een opleiding voor de supervisor. Lever een specificatie van de onderwerpen van de opleiding.
Minimumeis (knock-out-eis) Integraties	
6.1	<u>Koppelingen</u> De KCC-applicatie moet worden geïntegreerd met taak- en zaakapplicaties, op basis van een API. De API-koppelingen tussen de KCC-applicatie en het taak- en bronsystemen voldoet aan open standaarden: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden en aan Common Ground API's. Binnen de scope van van het project moet de KCC-applicatie gekoppeld kunnen worden aan JKC (leverancier Decos, huidige versie 2022.12). Iedere gemeente (Leiden, Leiderdorp, Zoeterwoude en Oegstgeest) heeft zijn eigen instance van deze applicatie
6.2	<u>Single Sign On</u> De KCC-applicatie werkt in combinatie van Single Sign On op basis van SAML- 2.0 of Oauth2-standaard (https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden). De realisatie vindt plaats door het gebruik en configuratie van Microsoft Azure AD.

Minimumeis (knock-out-eis) Functioneel beheer	
7.1	De functioneel beheerder kan via een beheerpagina of web portaal alle voorkomende beheer werkzaamheden uitvoeren zoals het aanmaken, wijzigen en verwijderen van: • Klantingen en teksten. • Openingstijden. • Feestdagen. • Agents. • Supervisors. • Management rapportage. • Wallboards. • Opnames
7.2	De inschrijver voorziet in een training voor de centrale functioneel beheerders. Lever een specificatie van de onderwerpen van de opleiding.
Minimumeis (knock-out-eis) Migratie	
8.1	<u>Projectaanpak</u> • De Inschrijver stelt gedurende de transitie één projectmanager beschikbaar voor afstemming en planning. • Er is tijdens de migratie periodiek wekelijks een online projectoverleg, de projectmanager van de Inschrijver is hierbij aanwezig. Incidenteel, als de situatie die vraagt, is dit overleg op locatie van Leiden. • De Inschrijver zorgt voor een vertegenwoordiging met mandaat binnen de opdracht, niet zijnde de accountmanager of projectmanager, in de stuurgroep. De stuurgroep zal maandelijks online bijeenkomen. • De Opdrachtgever voert een Gebruiker Acceptatie Test (GAT) uit op basis van de in dit Pakket van Eisen gestelde eisen. Het testresultaat wordt geaccepteerd op basis van een positieve GAT en zal door beide partijen worden geaccordeerd.
Minimumeis (knock-out-eis) Privacy en informatiebeveiliging	
9.1	De inschrijver staat er voor in dat met de KCC-applicatie kan worden voldaan aan de AVG, de archiefwet en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 1.04) die deel uitmaken van de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
9.2	Autorisatie binnen de applicatie moet op basis van rollen/groepen ingericht kunnen worden. Hierbij moet kunnen worden voldaan aan de uitgangspunten vanuit het beleid logische toegangsbeveiliging. Het gebruik van ongepersonaliseerde identiteiten is niet toegestaan. Voor de leverancier zal (indien nodig) een apart account ter beschikking worden gesteld.
9.3	Voor logging moet kunnen worden voldaan aan de vereisten aanwijzing logging. (handreiking logging VNG) De oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment werd uitgevoerd: 1) Raadplegen, 2) Creëren/ toevoegen, 3) Wijzigen Verwijderen, 4) Archiveren/ Vernietigen/ Overdragen.
9.4	Het gegevensverkeer tussen de oplossing en het Leiden-domein dient versleuteld te worden, (ICT-beveiligingsrichtlijnen)
9.5	Aanpassingen als gevolg van wijzigingen in relevante wet- en regelgeving dienen op de ingangsdatum te zijn doorgevoerd en werkend opgeleverd
9.6	De KCC-applicatie beschikt over Invoervalidatie voor de callflow settings.
9.7	Als de KCC-applicatie direct is ontsloten op het Internet, websites, portals of apps dienen voor oplevering getoetst te zijn aan de OWASP o.b.v. een penetratietest. De bevindingen uit de pentest moeten voor livegang zijn opgelost.
9.8	De inschrijver is ISO-27001/2 gecertificeerd, of gelijkwaardig.
9.9	Alle gegevens zijn en blijven te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever, zijn ten alle tijden toegankelijk en mogen door de Inschrijver niet voor andere doeleinden worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld.

9.10	De data van de Opdrachtgever mag niet worden opgeslagen, verwerkt en/of getransporteerd buiten de Europese Economische Regio.
9.11	Geef specifiek aan hoe in de KCC-applicatie er rekening wordt gehouden met dataminimalisatie: het verwerken van zo min mogelijk persoonsgegevens, dat wil zeggen alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor het doel van de verwerking.

Wens Ontwikkelingen	
10.1	Licht toe hoe in de ontwikkelingen van de KCC-applicatie geborgd is, het volgen van de roadmaps en het doorvoeren securitypatches, bugfixes, verbetering en lifecycles van aanverwante producten zoals besturingssystemen of bijvoorbeeld Microsoft365 niet worden belemmerd. Ontwikkeling van interfaces en evt. andere zaaksystemen waarmee kan worden gekoppeld.
10.2	Licht toe hoe we bij cruciale incidenten in een klantingang eenvoudig terug kunnen naar de vorige versie van de klantingang.
Wens Omnichannel	
11.1	Bericht routing Omnichannel bestaat uit de eerdergenoemde Callcenter functies met daaraan toegevoegd de routing van berichten uit e-mail, whatsapp, chat, twitter, Instagram en facebook. Geef aan welke mogelijkheden de KCC-oplossing biedt.
11.2	De routing van berichten: • Op basis van het kanaal; • Op basis van het onderwerp; • Op basis van de skills van de KCC-agenten; • Op basis van de afzender van het bericht; • Op basis van de historische kenmerken van het laatste bericht zoals, laatst geselecteerde agent en afzender. Geef aan welke mogelijkheden de KCC-oplossing biedt.
Wens Omnichannel agent	
12.1	Heeft de Omnichannel agent de beschikking over dezelfde functionaliteit als de Callcenter agent met daaraan toegevoegd de berichten die via de Omnichannel functie zijn toegewezen? Graag de verschillen toelichten.
12.2	Kan de Omnichannel agent de inhoudelijke klantinteractie doorzetten naar een 2 ^{de} lijn medewerker? (Uitgangspunt hierbij is dat de 2 ^{de} lijn medewerker een Omnichannel agent is.)
12.3	De KCC-applicatie moet ook gebruikt kunnen worden door visueel beperkte medewerkers. Zie ook https://digitoegankelijk.nl/wetgeving .
12.4	Het applicatiescherm kan gebruikt worden door visueel beperkte medewerkers. Het is mogelijk om brailregels aan te sluiten, dan wel te integreren met softwarematige endpoints. Met behulp van scripting (bijv. JAWS scripting, Dolphin Scripting, COBRA scripting en/of NVDA/python-scripting), moet mogelijk zijn om telefoniefunctie te bedienen, en presence en adresboekinformatie uit te lezen en op een brailregel te presenteren.
Wens Video bellen	
13.1	Heeft de agent de mogelijkheid om te video bellen als agent binnen een klantingang, welke platformen worden ondersteund?
Wens KCC Supervisor	
14.1	Calamiteiten: Als er een wijziging is gemaakt door een andere meldtekst te activeren, moet er aan het eind van de dag of de volgende ochtend een melding komen of deze gewijzigde meldtekst moet blijven of dat er teruggeschakeld moet worden naar de standaardtekst.
14.2	Twee supervisors moeten gelijktijdig mee kunnen luisteren.
14.3	Managementrapportages: Het moet mogelijk te zijn om automatisch aan het begin van elke werkdag, werkweek, en werkmaand een dag-/ week-/ maandrapport te genereren voor de volgende periode (prognose o.b.v. voorgaande jaren of maanden).
14.4	De supervisor (of functioneel beheerder) moet een contactlijst met telefoonnummers kunnen maken en deze moet door de agenten gebruikt kunnen worden.
14.5	De supervisor krijgt een melding als de wachttijd oploopt tot boven de x-minuten of meer dan x-aantal wachtenden, dit is in te stellen per klantingang.

14.6	De supervisor kan zonder tussenkomst van een beheerder en op afstand een calamiteitschakeling activeren en deactiveren, hiervoor kunnen meerdere opties worden gebruikt, bijv. via een webbrowser als via een inbelnummer. Licht toe welke mogelijkheden er zijn.
Wens Klantingang	
15.1	Een beller krijgt mogelijkheid om naam/telefoonnummer in te spreken bij een wachtrij langer dan X minuten (x is in te stellen per klantengang door de supervisor of functioneel beheerder).