

Activiteit	Gemeente Barneveld(B) Opdrachtnemer (O)
Gebruikersbeheer en functioneel beheer MS Teams	
Aanmaken, wijzigen en verwijderen van een gebruiker	B
Het toevoegen van extra informatie over de gebruiker: voor- en achternaam, afdeling, e-mailadres, functie, locatie etc.	B
Het toekennen van toestellen en/of telefoonnummers aan aangemaakte gebruikers;	B
Het instellen van het nummer waarmee de gebruiker uitbelt	B
Het inrichten van call queues, delegates, wachtrijen etc.	B
Gebruikersbeheer en functioneel beheer omnichannel contactcenter applicatie	
Het inrichten van het dashboard van de omnichannel contactcenter gebruiker waarin kan worden opgenomen:	B
a. Telefonie bezet, niet storen, beschikbaar, afgemeld	B
b. Aan en afmelden in de ACDM groep	B
c. Status informatie over de agenten in de ACDM groepen	B
d. Wachtrij informatie over de ACDM groep	B
e. Alarmering overschrijding ingestelde servicelevels van de ACDM groep	B
f. Integratie Polly en zaaksysteem.nl	
Het programmeren/inrichten van de IVR en callcenters/ACDM groepen	O
Het wijzigen van de meldteksten en de tijden waarop deze aan de beller worden aangeboden	B
Het toevoegen en activeren van meldteksten	B
Het activeren en deactiveren van callcenter gebruikers	B
Instellen of aanpassen van een keuze menu	B
Toevoegen van reason codes	B
Vakantie/feestdagen invoeren i.v.m. meldteksten en openingstijden	B
Het programmeren en wijzigen van de ACDM inrichting	O
Technisch beheer omnichannel contactcenter applicatie, SBC en MS Teams	
Beheer diensten, netlijnaansluitingen en verbindingen voorzover niet in beheer van de Opdrachtgever	O
Beheer servers aangeboden diensten	O
Doorgeven/signaleren systeemmeldingen inclusief alle relevante informatie	O
Melden van mutaties en storingen bij de leverancier	B
Contract- en Leveranciers management	B
Rapportages	
Inrichten wallboard	B
Standaard rapportages en maatwerk rapportages over de performance van de omnichannel contactcenter applicatie	B