

Use Stories ROCvA-F telefonie gebruikersrollen.

3. Telefonie Groepsgebruikers

Use story 3 gaat over een gebruiker die werkt in een groep mensen, bijvoorbeeld op een ziekmeldlijn, kleinere receptie, Bureau Studentenzaken, secretariaat of interne afdeling. Hij heeft de zelfde functionaliteit als een Teams gebruiker met eigen nummer maar daarnaast ook de groepsfunctionaliteit.

- Alle functionaliteit van een bedrijfsnummer (zie categorie 2 hierboven)
- Groepsnummer/Groepsfunctionaliteit (openingstijden, welkomst- en geslotenteksten, wachtrij, IVR, etc)
- GroepsVoicemail
- Rapportage

1. Ik open de Teams-applicatie, authenticatie is al gebeurd bij het aanmelden bij Windows.
2. Binnen de Teams-applicatie doe ik mijn werk.
3. Mijn collega's zien mijn status en kunnen mij direct via de Teams applicatie bereiken.
4. Ik communiceer gemakkelijk met mijn teamleden binnen de Teams applicatie
5. Mijn externe contacten bellen mij op mijn Teams bedrijfsnummer, ook de receptie heeft dit nummer en kan mij hier bereiken.
6. Indien ik niet bereikbaar ben kan ik mijn Teams bedrijfsnummer doorschakelen naar mijn bedrijfsvoicemail of een ander nummer naar keuze, of alleen een tekst laten horen.
7. Ik kan de meldtekst of voicemailwelkomstekst zelf gemakkelijk wijzigen.
8. Indien ik niet bereikbaar ben kunnen collega's of receptie mij alsnog een chat sturen binnen de Teams applicatie.
9. Ik kan een teamopnamegroep aanmaken zodat andere nummers tegelijk overgaan.
10. Ik kan een ander persoon met een bedrijfsnummer machtigen, zodat deze mijn calls kan aannemen.
11. Als ik niet op een apparaat van mijzelf werk kan ik mij via een browser bij teams aanmelden en toch mijn werk doen.
12. Ik kan calls in de wacht zetten, doorverbinden en van een 1 op 1 call een conferentie maken.
13. Ik kan op een vast bedrijfstoestel inloggen, indien die beschikbaar is.
14. Ik kan mijn Teams applicatie personaliseren door personen van binnen en buiten de organisatie als contact toe te voegen.
15. Ik kan naar het buitenland bellen.
16. Ik stuur een ander nummer mee naar buiten, als dat nodig is (ons groepsnummer).
17. Optioneel: Op mijn (BYOD) mobiel heb ik de Teams applicatie geïnstalleerd, dus ik kan overal vandaan met mijn collega's communiceren en mijn werk doen.
18. In de bedrijfstelefoonlijst vind ik gemakkelijk mijn collega's met een bedrijfstelefoonnummer of BYOD-06
19. Ik beantwoord samen met een groep mensen een van buitenaf bereikbaar centraal nummer, bijvoorbeeld van een ziekmeldlijn, receptie, Bureau Studentenzaken, secretariaat of afdeling.

20. Ik krijg mensen aan de lijn die eerst ons welkomstbericht hebben gehoord, misschien een keuze hebben gemaakt, in de wacht hebben gezeten en wachtmuzak of wachttekst hebben gehoord.
21. Buiten onze openingstijden krijgen de bellers een geslotenboodschap te horen of worden ze doorverbonden naar een ander nummer.
22. Als we tijdens openingstijden niet opnemen kunnen bellers onze groepsvoicemail inspreken.
23. Wij krijgen de groepsvoicemail binnen in een aparte inbox in onze persoonlijke outlook
24. We hebben vakantieperiodes, wanneer automatisch de beller een vakantiebericht krijgt.
25. Als we een speciale dag hebben, bijvoorbeeld een studiedag, kunnen we zelf onze tekst aanpassen.
26. We kunnen zelf personen met een bedrijfsnummer aan onze groep toevoegen en alle andere instellingen veranderen, zoals de teksten en de openingstijden
27. We kunnen uit een aantal mogelijkheden kiezen in welke volgorde wij bellers aan de lijn krijgen (alle telefoons gaan tegelijk over, altijd in en volgorde, willekeurig, etc.)
28. Voor onze groep zijn rapportages beschikbaar, waardoor management kan sturen op bezetting.
29. Als ik geen dienst heb, kan ik mijzelf afmelden uit de groep, zodat ik er geen calls meer voor krijg. Ik ben dan natuurlijk nog wel op mijn persoonlijke nummer bereikbaar.