

Use Stories ROCvA-F telefonie gebruikersrollen.

4. Telefonie Receptiemedewerker Grote Receptie

Use story 4 gaat over een gebruiker die werkt aan een hoofdreceptie van een MBO College. Hij/zij heeft als primaire functie het beantwoorden en naar de juiste persoon doorzetten van calls. Hij/zij heeft de zelfde functionaliteit als een Skype for Business gebruiker met eigen nummer maar daarnaast ook de functionaliteit van het PeterConnects programma.

1. Ik open het speciale receptieprogramma waarmee ik de calls aanneem (op dit moment: PeterConnects) vanaf dat moment is de vestiging op het hoofdnummer bereikbaar.
2. De Skype voor Bedrijven applicatie wordt op de achtergrond gestart, maar dat zie ik zelf niet. Authenticatie is al gebeurd bij aanmelden bij Windows.
3. Mijn collega's zien mijn status en kunnen mij direct via de Skype for Business applicatie op mijn bedrijfsnummer bereiken.
4. De klant die naar de receptie belt krijgt een keuzemenu te horen, waardoor hij direct naar een afdeling, ziekmeldlijn of naar mij bij de receptie kan worden doorverbonden.
5. Voor de receptie zijn vakantietijden van tevoren in de applicatie ingevoerd, zodat de klant dan een keurige vakantietekst te horen krijgt, of kan worden doorverbonden naar het ROCvAF informatiecentrum.
6. Ik kan de openingstijden van de receptie zelf wijzigen, of een speciaal moment als een open dag toevoegen.
7. Ik kan de receptie doorschakelen naar een nummer naar keuze.
8. Nadat de klant voor de centrale receptie gekozen heeft komt hij in een wachtrij terecht. Hij hoort zijn plek in de wachtrij en verwachte wachttijd.
9. Ik zie welke nummers (of personen, indien het een bekend nummer is) in de wachtrij wachten en kan er ook voor kiezen een nummer naar keuze uit de wachtrij op te nemen.
10. Mijn persoonlijke draadloze headset verbindt de klant met mij zodra ik de call opneem.
11. Ik beantwoord de call volgens een vastgesteld protocol
12. Ik gebruik de telefoonlijst binnen het programma om de call (al dan niet aangekondigd) door te kunnen verbinden. In de lijst vind ik ook 06 nummers van de medewerkers en de nummers van alle afdelingen.
13. Ik houd binnen het programma ook een persoonlijke lijst bij van nummers die niet in de bedrijfslijst voorkomen, Indien gewenst kan dit ook een gedeelte lijst met mijn collega's van onze receptie zijn.
14. Ik kan, indien gewenst, calls voor verschillende vestigingen beantwoorden, welke ik gemakkelijk door een kleurcodering van elkaar kan onderscheiden.
15. Als een beller wil spreken met een collega die in gesprek is, kan ik de beller in de wacht zetten bij die persoon.
16. In geval van nood kan ik vanuit huis werken.
17. Ik kan naar het buitenland bellen, bijvoorbeeld om een collega door te verbinden.
18. Naast mijn receptiewerkzaamheden kan ik ook lid zijn van een ziekmeldlijn, bijvoorbeeld op een andere dag of ander tijdstip.
19. Als ik uit het receptieprogramma uitlog, ben ik nog op mijn eigen bedrijfsnummer bereikbaar en heb daar alle functionaliteit van.
20. Buiten onze openingstijden krijgen de bellers een geslotenboodschap te horen of worden ze doorverbonden naar een ander nummer.

21. Als we een speciale dag hebben, bijvoorbeeld een studiedag, kunnen we zelf onze tekst aanpassen.
22. Voor onze receptie zijn rapportages beschikbaar, waardoor management kan sturen op bezetting.
23. 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.
24. Voor onze receptie zijn meerdere rapportages beschikbaar, waardoor management bijvoorbeeld kan sturen op bezetting.
25. Uit de rapportage is duidelijk te achterhalen wat de klantreis door onze organisatie geweest is.