

Functionele en praktische wensen rondom de Receptie (usestory 4)

Hieronder is een puntsgewijze lijst uitgewerkt van wensen die leven rondom de grotere recepties van het ROCvAF. De wens kan afkomstig zijn vanuit management danwel de medewerkers zelf of het ondersteunend personeel daaromheen.

1. Bruikbare bedrijfs-telefoonlijst, waaraan nummers toe te voegen zijn, evenals bijzonderheden. (bijvoorbeeld: werkt niet op maandag, 06 is eigenlijk privé, etc)
2. Eigen telefoonlijst, per persoon of per vestiging of groep verschillend.
3. Bedrijfstelefoonlijst ook voor medewerkers beschikbaar, via webinterface. Aanklikbaar, zodat Skype of Teams direct gaat bellen.
4. Afdelingsnummers en gebouwnummers staan allemaal herkenbaar in de bedrijfstelefoonlijst.
5. Receptie door te schakelen door medewerkers, ook naar 06.
6. ALLE bedrijfs-06-nummers in de bedrijfslijst vindbaar
7. Makkelijk een beller in de wacht te zetten of parkeren
8. De mogelijkheid een beller bij een medewerker "er achter" (in de wacht bij een persoon) te zetten.
9. _Alle_ nummers te bellen door er op te klikken, je moet niet hoeven selecteren en plakken.
10. Telefoonlijst direct geüpdatet bij veranderingen.
11. De beller hoort in de wacht: "De gemiddelde wachttijd is....minuten" / "x personen voor u"
12. Persoonlijk nummer van receptioniste naar keuze wel of niet zichtbaar.
13. Versturen van mail (en sms) moet kunnen vanuit het programma zelf.
14. Koppeling met social, zodat bijvoorbeeld Whatsapp naar gebruiker kan worden verstuurd.
15. Mogelijkheid voor bellen naar buitenland/ personen door te verbinden naar buitenland.
16. Headsets licht en draadloos, batterijen gaan minstens een dag mee en zijn los te bestellen.
17. Meerdere draagstijlen gewenst voor de headsets (in nek, over het hoofd, los in oor).
18. Headsets makkelijk te koppelen aan basisstation.
19. Elke medewerker haar eigen headset (hygiëne).
20. Uitgebreide mogelijkheden voor rapportage: gevoerde gesprekken, inlogtijden, drukke tijden aan receptie, etc. Keuze uit groot aantal gestandaardiseerde rapporten alsmede zelf te bouwen queries.
21. Tot op een enkel gesprek terug kunnen halen van de gegevens ervan.
22. Rapportage tot minimaal 1 jaar terug.
23. Mogelijkheid tot opname van gesprek.
24. Mogelijkheid tot meeluisteren aan receptie, voor trainingsdoeleinden.
25. Mogelijkheid tot meerdere functies van de receptionist. Niet alleen receptiewerk, veel receptionisten verrichten op diverse werkdagen/uren ander werk. Zelf beheerbaar.
26. Mogelijkheid tot tijdelijke accounts, bijvoorbeeld voor training.
27. Bij doorzetten naar een persoon komt de beller weer in de wachtrij terecht, doordat mensen naar de receptie doorschakelen. Override van de instellingen van een gebruiker?
28. Kan gesprekken soms niet terugnemen, dit moet altijd kunnen.
29. Extra telefoon aan balie voor studenten die moeten bellen.
30. Alle nummers in de telefoonlijst MOETEN kloppend zijn en iedereen moet er in staan.
31. Ook de personen bij een ruimtetoestel moeten te vinden zijn onder dat nummer.
32. Graag ook de juiste plek (kamernummer) van personen in de telefoonlijst.
33. Veel mensen slecht te bereiken doordat te weinig personen een nummer hebben.
34. Mogelijkheid voor thuiswerk, ook op laptop.
35. Van nummers die terugkomen bij de receptie moet te zien zijn waar deze call vandaan kwam.
36. Gebruik van Kuandolight moet mogelijk zijn, zodat wachtenden zien dat je aan het bellen bent.
37. Velden op het scherm moeten naar wens aan te passen zijn qua grootte (en liefst ook positie).
38. Een mogelijkheid om snel door te schakelen naar een teskt, bijvoorbeeld bij pauzes of calamiteit.