

Teams gebruikersrollen binnen ROCvA-F

Hieronder heb ik de verschillende gebruikersrollen/profielen zoals die bestaan binnen de toekomstige omgeving, op een simpele manier ingedeeld. Deze verdeling is bruikbaar in de nieuwe Teams-omgeving. indien nodig zou ik ook aantallen per gebruikerstype kunnen produceren)

De volgende 5 gebruikerstypen bestaan:

1. Teams gebruiker zónder eigen bedrijfsnummer

Gebruikt wel alle andere functionaliteit van Teams, maar heeft **geen** vast bedrijfsnummer. Kan bijvoorbeeld wel een 06 nummer hebben. Of is bereikbaar op een ruimtet toestel.

2. Teams gebruiker mét bedrijfsnummer

Deze gebruiker heeft een standaard Teams-nummer zonder verder toegevoegde functionaliteit.

- Nationaal/Internationaal bellen,
- Persoonlijke voicemail
- Vast toestel (usb of inlog) of headset
- App op Mobiele Telefoon mogelijk.
- Mobiel werken beschikbaar (Thuiswerk)

3. Teams Groepsgebruikers

Dit type gebruiker werkt op een ziekmeldlijn, kleinere receptie, Bureau Studentenzaken, secretariaat of interne afdeling, heeft de standaard functionaliteit van een bedrijfsnummer en gebruikt daarnaast de groepsfunctionaliteit.

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

4. Receptiemedewerkers grote recepties

Dit type gebruiker werkt op een hoofdreceptie van ROCvAF en heeft de standaard functionaliteit van een bedrijfsnummer en gebruikt daarnaast een applicatie om de binnenkomende calls te verdelen over het bedrijf.

- Alle functionaliteit van een bedrijfsnummer (zie categorie 2 hierboven)
- Gebruik van een receptieapplicatie (PeterConnects, Anywhere365)
- Uitgebreidere Rapportage

5. Servicemedewerker

Dit type gebruiker handelt calls af als agent op een servicebalie (ICT Servicedesk, ROCvAF Informatiecentrum) en gebruikt hiervoor een speciale applicatie.

- Alle functionaliteit van een bedrijfsnummer (zie categorie 2 hierboven)
- Gebruik van een Servicecenter-applicatie (CC4All, Anywhere365)
- Uitgebreidere Rapportage

