

Persona	Omschrijving	Aantal medewerkers (indicatie)
Chef/ Secretaresse	Kantoormedewerkers die werken met een gedelegeerde functionaliteit, in outlook en Teams, en die hierbij een ondersteunende rol vervullen voor een manager/bestuurder.	15
Bodes	Medewerkers die belangrijke boodschappen overbrengen voor het bestuur. Melden zich nu aan op een toestel op de betreffende locatie en schakelen deze door naar gsm.	15
Externen (met AD account)	Medewerkers die (tijdelijk) ingehuurd worden vanuit een andere organisatie en die een AD account van de gemeente krijgen.	200
Belgroepmedewerker teams	Teams - medewerkers die onder en centraal nummer te bereiken is middels een Teams Call Queue	100
Belgroepmedewerker + extra belgroepfunctionaliteit	Medewerkers die onder en centraal nummer te bereiken zijn, en daarbij beschikken over aanvullende contactcenter functionaliteit omdat teams calling niet volstaat.	35
Receptie	front office medewerker. Wordt vaak op een toestel gebeld	15
Buitendienst medewerker	Medewerkers die veelal enkel mobiel bereikbaar zijn, en weinig gebruik maken van een laptop/werkplek.	300
Bestuur	Is in het kader van communicatie en adoptie aparte groep	10
Kantoormedewerker (incl. Management)	De kantoormedewerkers van de gemeente werken hybride zowel vanaf kantoor als vanuit huis. Er wordt door deze medewerkers zowel intern als extern gebeld.	800
KCC	Het KCC gebruikt contact center functionaliteit in combinatie met Teams Calling.	25
Piketdienst medewerkers	Een groep medewerkers, die in diensten een rol vervullen. Doorgaans rouleren hiervoor enkele GSM's. Er wordt veel gecommuniceerd met externen (bijv. Politie, brandweer). Omdat zij veel onderweg zijn maken ze ook meer gebruik van de mobiele client.	15
BHV-er	Medewerkers, die worden opgeroepen bij calamiteiten, zoals bij brand of onwelwording om binnen en rondom het gemeentelijke gebouw hulp te bieden. Momenteel wordt de BHV organisatie opnieuw ingericht, wat de BHV-ers mogelijk een aparte groep maakt in het kader van de implementatie van teams Calling. Alle BHV-ers behoren ook tot een andere persona.	150