

Bijlage 12: Specificatie gegevenslevering

“Inbound & Outbound Telefonie”

Versie	: 1.0
Kenmerk	: IUC23-019
Datum	: 15-11-2023

Inhoud

1. Intro.....	2
2. Enquêtes.....	3
3. Telefonie Inbound	4
4. Telefonie Outbound	6
5. Factuur controle.....	6
6. Documentatie en datamodel.....	7
7. Servicelevel afspraken data leveringen.....	7

1. Intro

De Opdrachtgever wil graag inzicht in haar verbruik, performance, kosten en de resultaten van haar enquêtes. Dit inzicht wordt verkregen door middel van rapportages. De input voor deze rapportage is de data afkomstig vanuit de omgeving van Opdrachtnemer.

2. Enquêtes

Inleiding

Voor de Opdrachtgever is van essentieel belang om regelmatig klanttevredenheidsonderzoek te doen onder haar burgers en ondernemers. De telefonisch contact en de geleverde service is een van de dienstverleningen die de Opdrachtgever biedt om haar burger en ondernemers te ondersteunen bij o.a. bij het kunnen vervullen van hun belastingplichten, of het aanvragen van toeslagen. De enquêtes na een telefoongesprek is een van de methodes om de klanttevredenheid te meten. Het meten van de klanttevredenheid geeft de Opdrachtgever inzicht hoe burgers en ondernemers haar dienstverlening ervaren en stelt haar in staat indien noodzakelijk haar dienstverlening verder te optimaliseren.

De gegevens die wordt verkregen middels de enquêtes dienen voor de Opdrachtgever als input voor data-analyse. De analyses dienen dan als beslissingsbron voor continueren of optimaliseren van de dienstverlening.

Het proces

Om inzicht te krijgen in de mate waarin de burgers en ondernemers die bellen met of gebeld worden door de Opdrachtgever via het dienstverleningskanaal Contactcenter tevreden zijn, voeren we een continu klanttevredenheidsonderzoek na het telefoongesprek. De onderzoeken vinden plaats op verschillende telefoonnummers en verschillende werkstromen (bijv. Particulieren, Toeslagen).

Eén op de zoveel Bellers (flexibel in te stellen) worden vóór het telefoongesprek gevraagd of ze na afloop van het telefoongesprek mee willen doen met een klanttevredenheidsonderzoek. Na een positief antwoord krijgen deze Bellers ná het telefoongesprek meerdere vragen te horen via de telefoon. Elke vraag kunnen ze beantwoorden door het intoetsen op de telefoon van een score van 1 tot en met 5.

De resultaten worden op gespreksniveau gelogd en zijn koppelbaar met een telefoongesprek. De Gegevenslevering vindt dagelijks plaats via een SFTP-server naar de Opdrachtgever. De Gegevens worden aangeleverd in CSV-formaat. Alle Gegevensleveringen moeten tussen 00:00 en 02:30 plaatsvinden. Dit geldt voor de dagelijkse rapportages. Wat betreft de maandelijkse rapportages op de eerste werkdag van de volgende maand.

Data specificaties CKTO

- CKTO:
 - CALL_ID – uniek nummer van een call. Dit call_id wordt in de hele flow meegegeven naar het Contactcenter, zodat ook de data binnen het Contactcenter platform koppelbaar is met de data van de Operator. Voor CKTO is het van belang dat de klanttevredenheidsmetingen gekoppeld kunnen worden aan een telefoongesprek.
 - ENQUÊTE_NAAM: naam van een enquête
 - SERVICENUMMER: het telefoonnummer van de Contactcenter waarvoor de enquête is ingesteld
 - DATUMTIJD: startmoment van invullen enquête
 - AANTAL_BEANTWOORDE_VRAGEN: teller van de ingevulde vragen (dus als er 12 vragen zijn en 10 ingevuld, dan staat er 10)
 - EINDBESTEMMING: Binnen een Servicenummer heb je meerdere keuzes in het menu (nu per werkstroom Toeslagen, Particulieren, Ondernemers). Deze keuzes hebben een telefoonnummer. Het telefoonnummer van deze keuze staat hier, om een verdiepende niveau van de Servicenummer te kunnen rapporteren.
 - ENQUÊTEVRAAG [a] :Antwoorden op gestelde vraag 1
 - ENQUÊTEVRAAG [b] : Antwoorden op de gestelde vraag 2.
 - ENQUÊTEVRAAG [etc] : Antwoorden op de gestelde vraag 3 t/m X.

Het heeft de voorkeur om een flexibele dataset te ontvangen, waarbij vragen en antwoorden niet gelimiteerd zijn.

- Gesproken antwoordmogelijkheid (Audio file wel koppelbaar aan enquête, call, vraag)
 - CALL_ID (zie CKTO)
 - ENQUÊTE_NAAM (zie CKTO)

- VRAAG [X] (zie CKTO – alle vragen)
- Referentie naar Audiofile gesproken antwoord(en) enquête

Uitleg gesproken antwoordmogelijkheid:

Het multi channel CKTO-concept omvat ook het bevragen van respondent naar 1) reden/aanleiding/doel van benaderen Opdrachtgever via kanaal X en 2) wat de Opdrachtgever zou moeten verbeteren. Respondent kan deze vragen in eigen bewoordingen beantwoorden. In het CKTO op de kanalen Web en Balie zijn deze vragen vanaf begin mee opgenomen. We willen deze vragen ook in CKTO Telefonie aan respondent kunnen stellen, waarbij respondent de antwoorden dan moet kunnen inspreken. We hebben dit nu aangegeven als per enquête, telefoongesprek een vraag met gesproken antwoordmogelijkheden. De antwoorden willen we kunnen verbinden met de overige antwoorden van de respondent en met de gevoerde telefoongesprekken. De loggings willen we 1) tenminste als audiobestand (format conform een marktstandaard) ontvangen; 2) als wens geldt het omzetten naar tekstbestand (format conform een marktstandaard). Als vraag daarbij geldt: welke eventuele verdere veredeling/verrijking (bijvoorbeeld: het indelen/categoriseren van de vrije gesproken teksten of het herkennen/benoemen van emoties) kan worden geleverd.

Uitleg mogelijkheid CKTO op Outbound-Telefonie

Hiervoor zal een (deels) aparte vragenset moeten kunnen worden ingezet. De resultaten/data moeten separaat (= los van CKTO Telefonie Inbound) worden opgeleverd (reden enquête kanaal in CKTO enquête). De behoefte met vragen met vrije (gesproken) antwoordmogelijkheid (zie vorige bullet) geldt ook voor Outbound.

Frequentie en manier leveren CKTO data:

De Gegevenslevering zal dagelijks via een SFTP-server beschikbaar moeten worden gesteld binnen de Opdrachtgever omgeving. De Gegevenslevering vindt dagelijks plaats na 00:00 uur en dit uiterlijk voor 02:30 te zijn geüpload naar de omgeving van de Opdrachtgever. Het bestand bevat de gegevens van de afgelopen dag, dus de gegevens die zijn verzameld tussen 00:00 – 24:00 van die dag.

3. Telefonie Inbound

Om te kunnen rapporteren over de bereikbaarheid van het Contactcenter, herhaalverkeer en factuur controle hebben we dagelijks data van de Operator nodig binnen de Opdrachtgever omgeving.

Data specificatie Inbound telefonie

- Call detail records (CDR's) – overzicht details per telefoongesprek
 - CALL_ID – uniek nummer van een call. Dit call_id wordt in de hele flow meegegeven naar het Contactcenter, zodat ook de data binnen het Contactcenter platform koppelbaar is met de data van de Operator.
 - SETUPTIME – startdatum tijd dat een telefoongesprek is binnengekomen
 - ENDTIME – einddatum tijd dat een telefoongesprek is beëindigd
 - EXACT_DURATION – totale doorlooptijd telefoongesprek
 - SERVICENUMMER – Contactcenter Servicenummer waarop een telefoongesprek is binnengekomen
 - FILLER1 = ended at prompt. Geeft aan waar een Beller voor het laatst was in het menu tijdens afhaken. Bijv. GeenInvoerKeuze3, Welkom_BelD, etc.
 - FILLER2 = ended at dialout. Geeft aan welke laatste keuze in het menu is gemaakt bij doorzetten naar wachtrij of informant (ook automaat?). Bijv. 31558884845, 31558884757, etc)
 - DISCONNECTED_BY – geeft aan of het telefoongesprek verbroken is vanuit het systeem of door de Beller (system of A-side)
 - CLEAR_CAUSE – geeft de code van reden van verbreken aan.
 - A_NUMBER – telefoonnummer van de Beller. Geheime telefoonnummers worden niet meegegeven, maar indicator 'GEHEIM' oid.
 - CLEAR_CAUSE_DESCRIPTION – geeft de omschrijving van reden van verbreken aan.
 - FACTUUR INDICATOR – Indicator of een call meetelt in de facturering (bijv. 555-nummers (buitenland tellen niet mee, alleen gevulde A-nummers)

- UNIEKE BELLER – een geanonimiseerde telnr/id . Zodat we herhaalverkeer kunnen berekenen waarbij geheim telefoonnummers ook meetellen
 - MOBIEL VS VAST - Inzicht in mobiel en vast zonder tonen telnr (ook voor geheime telefoonnummers)
- Call Informs (is in de huidige situatie op kwartier niveau geaggregeerd, om volledig te kunnen begrijpen wanneer wat gebeurt willen we deze set op callid niveau ontvangen)
 - CALL_ID – uniek telefoonnummer van een call (zie ook CDR)
 - SERVICENUMMER – Contactcenter Servicenummer waarop een telefoongesprek is binnengekomen
 - DATUMTIJD – datumtijdstip dat call is binnengekomen bij provider
 - DATUMTIJD AFHAKEN – datumtijdstip dat Beller is afgehaakt bij de provider
 - DATUMTIJD DOORZETTEN – datumtijdstip dat een Beller is doorgezet naar het Contactcenter platform
 - AANT_OPROEPPOGINGEN – omdat het op call niveau is zal dit altijd 1 zijn
 - AANT_GEBLOKKEERDE_OPROEPEN
 - AANT_ONBEANTWOORDE_OPROEPEN
 - AANT_DOORGEZET_EINDBESTEM
 - AANT_X (mogelijke andere redenen van niet doorzetten)
- Destination informs (is in de huidige situatie op kwartier niveau geaggregeerd, om volledig te kunnen begrijpen wanneer wat gebeurt willen we deze set op callid niveau ontvangen)
 - CALLID – uniek telefoonnummer van een call (zie ook CDR)
 - SERVICENUMMER – Contactcenter Servicenummer waarop een call is binnengekomen
 - DATUMTIJD – tijdstip dat een telefoongesprek is binnen gekomen bij de provider
 - EINDBESTEMMING – Eindbestemmingsnummer waarop een call is afgeleverd door de provider
 - AANBOD – Aanbod vanuit provider gezien
 - BEANTWOORD – Aangenomen op eindbestemming
 - REDEN NIET BEANTWOORD - Reden niet kunnen afleveren op eindbestemming (bijv. onvoldoende doorgangen, niet opgenomen, bezet, etc)
- Repetitive Calls – Geeft het aantal herhaal Bellers weer, inclusief de herhaal Bellers van geheime telefoonnummers (wanneer unieke Bellers in CDR beschikbaar is, dan vervalt deze specificatie. Dan kunnen we de repetitive Calls zelf berekenen)
 - SERVICENUMMER – Contactcenter Servicenummer waarop een call is binnengekomen
 - EINDBESTEMMING – Eindbestemming telefoonnummer waarop een call is afgeleverd door de provider
 - DATUM – Datum van de call
 - FREQUENTIE – aantal keren dat er gebeld is
 - POGINGEN – aantal Bellers die hebben gebeld
 - BEANTWOORD – totaal aantal Bellers (frequentie maal pogingen)
- Telefoongesprek specificaties (basis van de factuurberekening)
 - CALLID – uniek nummer van een call (zie ook CDR)
 - SUBSCRIBER (klant die factuur betaalt)
 - SERVICENUMMER – Contactcenter Servicenummer waarop een call is binnengekomen
 - BELLEND_NUMMER – telefoonnummer van de Beller
 - DATUM - Datum van de call
 - TIJD – tijdstip van de call
 - DUUR – call duur
 - AFLEVERING
 - INCASSOKOSTEN
 - OPBRENGSTEN
 - AFL_ONNET_PIEK
 - AFL_ONNET_DAL
 - AFL_OFFNET_PIEK
 - AFL_OFFNET_DAL
 - AFL_MOBIEL_PIEK
 - AFL_MOBIEL_DAL
 - VERKEERSKOSTEN

- TOESL_VANAF_MOBIEL
- TOESL_VANUIT_TEL_CEL
- TOESL_INTERNATIONAAL
- TOTAALBEDRAG

Frequentie en manier leveren data Inbound telefonie

- Gegevenslevering dagelijks via SFTP-server beschikbaar binnen de Opdrachtgever omgeving. Bij storingen of onjuiste leveringen, wordt een nieuwe levering gedaan. Het is herkenbaar dat deze levering nieuw is (ander id).

4. Telefonie Outbound

Data specificatie Outbound telefonie

- CDR van Outbound – overzicht details per telefoongesprek
 - CALL_ID – Een door de Opdrachtnemer gegenereerd Uniek telefoongesprekskenmerk, indien dat leverbaar is door de Opdrachtnemer
 - SETUPTIME – startdatumtijd dat een telefoongesprek is gestart
 - ENDTIME – einddatumtijd dat een telefoongesprek is beëindigd
 - EXACT_DURATION – totale doorlooptijd van de call
 - HERKOMST CALL – Contactcenter telefoonnummer waarvandaan een gesprek is gestart
 - BESTEMMING CALL – Gekozen telefoonnummer voor de uitgaande call

Frequentie en manier leveren data Outbound telefonie:

- Gegevenslevering maandelijks via SFTP-server beschikbaar binnen de Opdrachtgever omgeving. Bij storingen of onjuiste leveringen, wordt een nieuwe levering gedaan. Het is herkenbaar dat deze levering nieuw is (ander id).

5. Factuur controle

De factuur van de Operator wordt maandelijks gecheckt en vergeleken met de binnengekomen Calls op het Contactcenter platform. Hiervoor zijn elementen die in de factuur staan benodigd in de vorm van een dataset zodat geautomatiseerde verwerking kan plaatsvinden.

Dataspecificatie verkeerskosten factuur:

- Startdatum maand
- Einddatum maand
- Servicenummer
- Aantal telefoongesprekken aflevering onnet piek
- Aantal telefoongesprekken aflevering onnet dal
- Aantal telefoongesprekken aflevering offnet piek
- Aantal telefoongesprekken aflevering offnet dal
- Aantal telefoongesprekken toeslagen Toegang mobiel
- Aantal telefoongesprekken toeslagen toegang andere telefoonnummers
- Aantal minuten aflevering onnet piek
- Aantal minuten aflevering onnet dal
- Aantal minuten aflevering offnet piek
- Aantal minuten aflevering offnet dal
- Aantal minuten toeslagen Toegang mobiel
- Aantal minuten toeslagen toegang andere telefoonnummers
- Bedrag aflevering onnet piek

- Bedrag aflevering onnet dal
- Bedrag aflevering offnet piek
- Bedrag aflevering offnet dal
- Bedrag toeslagen Toegang mobiel
- Bedrag toeslagen toegang andere telefoonnummers

Frequentie en manier leveren data verkeerskosten factuur:

- Gegevenslevering maandelijks via SFTP-server beschikbaar binnen de Opdrachtgever omgeving. Bij storingen of onjuiste leveringen, wordt een nieuwe levering gedaan. Het is herkenbaar dat deze levering nieuw is (ander id).

6. Documentatie en datamodel

Voor alle bovengenoemde data/informatiebehoefte geldt dat er documentatie door de Opdrachtnemer beschikbaar is in de vorm van datamodellen, definities en bedrijfsregels (business rules).

7. Servicelevel afspraken data leveringen

Dit is beschreven in de Bijlage 9 'SLA & SLA parameters'