



Bijlage 1d – Proof of concept

Behorende bij
Europees Openbare aanbesteding gemeente Oss
Nieuw Communicatieplatform

Beschrijving Proof of concept

Als onderdeel van het gunningsproces dient de leverancier aan te tonen dat de door haar aangeboden configuratie voldoet aan de functionele eisen van de gemeente Oss.

1. Daartoe dient de leverancier na de voorlopige gunning in haar demoruimte of bij de gemeente (naar keus van de leverancier) een demonstratieopstelling te maken waarop de leverancier aantoont dat de in de onderstaande tabel genoemde functies werken.
2. Als de leverancier heeft aangetoond aan alle functies te voldoen volgt de definitieve opdrachtverstrekking.
3. Als er functies in de demonstratieruimte niet werken waarvan de leverancier aannemelijk kan maken dat dat het niet redelijk is om deze in een demonstratieruimte te verwachten dan beoordeelt de gemeente Oss in hoeverre dat de definitieve opdrachtverstrekking in de weg staat. Als de gemeente van mening is dat de functies wel in een demonstratieopstelling kunnen worden getoond dan krijgt de leverancier een de mogelijkheid om deze functies binnen 7 werkdagen alsnog werkend te tonen. Lukt dat niet dan vervalt de voorlopige gunning en beoordeeld de gemeente of het gunningsproces met de nummer 2 wordt voortgezet, of dat de gunning in het geheel niet plaatsvindt.

In de demonstratieopstelling dient de leverancier de volgende vereiste functies aan te tonen:

Hoofdstuk	Eis	OK?
Werkplek	Het interne telefoonnummer van een gebruiker is niet automatisch gekoppeld aan een 06 nummer, maar kan er wel naar worden doorgeschakeld.	
	Er is een bij de centrale behorende app op het mobiele toestel beschikbaar waarin het interne nummer van de medewerker is geprogrammeerd, en waarmee als ware het een intern toestel kan worden getelefoneerd.	
	Het primaire device is een mobiel toestel, maar de app kan ook werken op een laptop of tablet (bijvoorbeeld in een browser).	
	De app bevat een telefoongids waarin kan worden gezocht op naam, functie en afdeling.	
	Bij interne gesprekken "van app naar app" dient de gebelde persoon te kunnen zien wie de beller is voordat de oproep wordt beantwoord.	
KCC	Voor het KCC zijn 3 wachtrijen ingericht: 1 op het hoofdnummer, 1 ten behoeve van terugvallende oproepen en 1 voor interne oproepen.	
	Meldteksten: 1. Meldteksten zijn gekoppeld aan wachtrijen. Elke wachtrij heeft zijn eigen specifieke meldteksten. Er wordt beurtmelding ("Er zijn nog 2 wachtenden voor u...") gebruikt.	

Hoofdstuk	Eis	OK?
	2. Meldteksten kunnen op korte termijn in eigen beheer worden aangepast. Er kan eenvoudig een tijdelijke meldtekst worden ingesproken en geactiveerd.	
	Bellers horen voordat ze met het KCC worden verbonden dat hun gesprek kan worden opgenomen. De callcenter medewerker heeft de mogelijkheid om de opname te stoppen.	
	Het KCC behandelt vanuit dezelfde interface zowel telefoon- als live chat gesprekken. Op beide verkeersstromen wordt gerapporteerd. Telefoon- en chatgesprekken zitten in dezelfde wachtrij, en kunnen op basis van vaardigheden en beschikbaarheid aan agenten worden aangeboden. De supervisor kan agenten inroosteren om alleen telefoongesprekken of chatgesprekken te voeren.	
	Bij het aannemen van een gesprek/contact krijgt de KCC medewerker meteen inzicht in de recente contacthistorie van de "beller", voor zover deze via het KCC is gelopen. Deze historie wordt getoond in de callcenter applicatie.	
	Telefoongesprekken en chats worden middels een activiteitencode op basis van onderwerp geregistreerd.	
	Voor oproepen die moeten worden doorverbonden heeft het KCC de beschikking over de volgende functies: 1. Inzicht in de beschikbaarheid van de medewerker. 2. Oproepen kunnen met en zonder aankondiging doorverbonden worden.	
	Na afronding van het gesprek met de agent in het KCC wordt bij bellers vanaf een mobiel toestel, een SMS gestuurd naar de beller, met de vraag om het telefoongesprek te beoordelen.	
	Er dient een rapportagemodule beschikbaar te zijn waarin de supervisor zonder specifieke ICT vaardigheden zelf relevante standaard rapportages kan maken. Dit betreft rapportages over: 1. Aantallen (beantwoorde en gemiste) oproepen en chats naar het KCC, wachttijden, etc. 2. Prestaties van individuele agenten, nawerktijd, statussen, etc. 3. Over een langere periode (meerdere weken, maanden, jaren).	
	Er dient een vrij toegankelijke data output uit de KCC module beschikbaar te zijn die door een gespecialiseerde medewerker van de gemeente Oss via een Datawarehouse kan worden gecombineerd met data uit andere bronnen en kan worden bewerkt met een BI omgeving.	
	De supervisor moet vanaf zijn/haar toestel ongemerkt kunnen meeluisteren met gesprekken van agenten.	

Hoofdstuk	Eis	OK?
	Onderdeel van het inwerken van nieuwe medewerkers van de gemeente Oss is dat zij een uur in het KCC meeluisteren met de gesprekken van KCC agenten. De gebruikelijke werkwijze is dat de nieuwe medewerker aanschuift bij de KCC medewerker en een 2e headset opzet om het gesprek te kunnen volgen. De 2e headset wordt parallel aan de 1e headset geschakeld. Een dergelijke meeluisterfunctie dient ook in het nieuwe telefoonsysteem mogelijk te zijn. De leverancier mag ook een alternatieve werkwijze voorstellen – zonder dat de nieuwe medewerker daarvoor (tijdelijk) extra rechten toegewezen hoeft te krijgen.	
	Nieuwe telefoongesprekken en chats worden altijd voorafgegaan door een attentietoon (ook nieuwe chats in een lopend gesprek).	
	Als de calamiteitentekst is geactiveerd dan kan de gesloten-tekst worden overbrugd, en het KCC alsnog worden geopend.	
	Meldteksten kunnen naar keuze van de supervisor met een Tekst-To-Speech module of met een telefoontoestel worden “ingesproken”.	
	Indien nodig dient de KCC supervisor voor mutaties met een beperkte impact direct door de leverancier te kunnen worden ondersteund (onderdeel van de serviceovereenkomst). Voor mutaties die een grotere impact hebben en waarvoor een gedetailleerdere uitwerking nodig is voordat ze kunnen worden uitgevoerd dient de KCC supervisor ondersteund te kunnen worden door een consultant van de leverancier (geen onderdeel van de serviceovereenkomst, wel onderdeel van de diensten die de leverancier additioneel kan leveren).	
Themanummers	Voor een aantal themanummers is een wachtrij ingericht.	
	1. Het KCC verbindt bellers voor een themanummer door naar deze wachtrij. In principe worden oproepen vanuit het KCC zonder aankondiging doorverbonden (omdat warm doorverbinden naar een wachtrij niet zoveel zin heeft). 2. E-mails en chats met een bepaald onderwerp kunnen direct aan de betreffende themanummers worden aangeboden. 3. Medewerkers achter een themanummer kunnen zich in en uit de groep schakelen. Medewerkers die uit de groep geschakeld zijn kunnen op hun interne nummer nog oproepen ontvangen, maar ontvangen geen oproepen op het groepsnummer meer.	
	Meldteksten zijn gekoppeld aan wachtrijen. Elke wachtrij krijgt zijn eigen specifieke meldteksten. Er wordt beurtmelding (“Er zijn nog 2 wachtenden voor u...”) gebruikt.	

Hoofdstuk	Eis	OK?
	Oproepverdeling binnen de groepen kan lineair (huntgroep, het eerste groepslid krijgt de meeste oproepen), cyclisch (distributiegroep, de oproepen worden verdeeld over de groepsleden) of "Multiple Ring" (alle toestellen in de groep gaan tegelijk over) zijn. Terugval mogelijk naar: 1. KCC, 2. Secretariaat. Werkt ook binnen "Mobiel Tenzij..." concept (dus de aangesloten GSM toestellen kunnen met behoud van faciliteiten in de groep worden opgenomen). Medewerkers kunnen zich op het mobiele toestel middels een app zeer eenvoudig in en uit een groep schakelen. Indien een toestel in meerdere groepen zit dient dit per groep te kunnen worden aangegeven. Groepsnummers kunnen nog steeds gebruik maken van wachtrijen met beurtmelding, maar de medewerkers zijn als regel geen ACD agent maar lid van een normale groepsschakeling. Alleen als afdelingen behoefte hebben aan rapportages over individuele agenten, of als vanwege het aanbod aan oproepen een andere oproepverdeling nodig is, kan worden overwogen om voor deze afdelingen alsnog een ACD-agentenlicentie voor deze medewerkers aan te schaffen.	
Bestuur en secretariaat	Faciliteiten voor de manager: 1. De manager heeft een nummer hebben dat direct extern en intern kan worden gebeld. Dat is niet het nummer dat wordt gepubliceerd, het gepubliceerde nummer is het hoofdnummer van de gemeente. 2. Als een manager zijn/haar oproepen doorschakelt naar de assistent dan kan de assistent de manager altijd bereiken, ongeacht de assistent dat de oproep aanneemt (dat kan dus een andere zijn dan de eigen assistent; assistents-functies en -relaties zijn onderling uitwisselbaar). Faciliteiten voor assistenten: 1. Alle vaste assistententoestellen beschikken over draadloze headsets, waarbij elke medewerker een persoonlijke headset heeft. 2. Alle vaste assistententoestellen beschikken over indicatielampjes waaraan kan worden gezien of de manager in gesprek is.	

Hoofdstuk	Eis	OK?
	3. Als een toestel van een assistent overgaat kan deze door een collega middels call pick-up worden overgenomen (voor zover dit vaste toestellen betreft).	
	De Manager en Assistent functies zijn ook op een mobiel toestel (smartphone) beschikbaar.	
	Elke bestuurder is nu al gekoppeld aan een vaste assistent. Als de vaste assistent afwezig moet deze zich middels een functietoets afwezig kunnen schakelen; oproepen worden naar een collega gerouteerd.	
Piketdiensten	Medewerkers die piketdienst draaien krijgen een mobiele app op hun toestel, waarmee ze zich in- en uit kunnen loggen van de betreffende piketdienst (deze functie is onderdeel van de Telefonie- en Presence app). Het vaste toestel vervalt. 1. In theorie kunnen meerdere mensen zijn aangemeld. De oproepen worden dan eerlijk over de aangemelde toestellen verdeeld (distributie groep). 2. Als zich geen medewerker heeft aangemeld dan gaan oproepen naar een vast gedefinieerd mobiel toestel. Als de aangemelde medewerker even niet beschikbaar is dan wordt de oproep naar de voicemail van het gebelde toestel geschakeld.	
Doorkiesnummers	De bestemming van inkomende oproepen op een doorkiesnummer is afhankelijk van Presence status van de betreffende medewerker. Als een medewerker beschikbaar is worden de oproepen op zijn/haar toestel aangeboden. Als een medewerker niet beschikbaar is worden oproepen naar een andere bestemming gerouteerd. De bestemming bij "niet beschikbaar" kan door de gebruiker worden ingesteld en gewijzigd.	
	Terugval bij niet beantwoorden of in gesprek is mogelijk naar (per toestel instelbaar, de instellingen in de Presence applicatie hebben voorrang boven de systeeminstellingen): 1. KCC 2. Afdeling/groep 3. Secretariaat 4. Voicemail van de provider	

Hoofdstuk	Eis	OK?
Presence applicatie	De Presence functie dient geïntegreerd te zijn in telefonie app die medewerkers onder meer op hun mobiele toestel gaan gebruiken als softphone	
	Het kunnen routeren van oproepen op basis van de door de medewerker aangegeven beschikbaarheid.	
	Telefoonboekfunctie, van waaruit direct kan worden gebeld.	
	Medewerkers kunnen worden gegroepeerd op afdeling.	
	Als een medewerker in een Teams gesprek zit dan is in de telefonie applicatie (inclusief KCC) zichtbaar zijn dat een medewerker in gesprek is.	
	De huidige applicatie beschikt over chat functies.	
	De desktop client werkt ook als webclient. Virtualisatie van de desktopcliënt is mogelijk maar niet noodzakelijk.	
Uitgaand telefoonverkeer	Per toestel kan worden aangegeven welk nummer wordt meegestuurd, dat kan afwijken van de systeemstandaard. Mogelijke keuzes zijn: - Geen nummer, - Hoofdnummer van de gemeente, - Nummer van de groep waar de medewerker deel van uitmaakt, - Doorkiesnummer van de medewerker.	

Naast bovengenoemde vereiste functies worden de volgende wensen beoordeeld voor zover deze deel uitmaken van de aanbidding van de leverancier:

Hoofdstuk	Wens	OK?
Herkenning van telefoonnummers	Herkenning van telefoonnummers in desktopapplicaties, waaronder ook de livechat. Het dient mogelijk te zijn om de telefoniegegevens 'klikbaar' te maken zodat het dan gebeld wordt. Dus als in een tekst een reeks cijfers staat dat kan worden geïnterpreteerd als telefoonnummer dan dient de gebruiker daarop te kunnen klikken en wordt vervolgens het nummer gekozen. Op het mobiele toestel wordt daarvoor de app van de leverancier gebruikt. Op een laptop wordt de web-app gebruikt, maar wordt het gesprek bij niet-KCC medewerkers op de softphone op de mobiel opgebouwd.	
Chat functie voor het KCC	Chat: de chat mogelijkheid dient onder meer de volgende functies te ondersteunen: 1. Mogelijkheid tot het toevoegen van verkorte hyperlinks onderaan de tekst in de livechat ('klik hier'). <i>In de huidige chatfunctie worden wel hyperlinks ondersteund, maar in de chat wordt altijd de complete link weergegeven. Dat wordt ervaren als onoverzichtelijk. Het heeft de voorkeur om de link verkort weer te kunnen geven.</i> 2. Mogelijkheid voor RTF in de editor van de livechat, 3. Mogelijkheid tot het toevoegen van emoticons.	

Hoofdstuk	Wens	OK?
	4. Mogelijkheid om chats automatisch te vertalen van Nederlands naar tenminste Engels, v.v. De originele tekst die is ingevoerd (door de KCC agent en door de andere partij) dient naast de vertaling zichtbaar te zijn.	
Telefoonnummer dat wordt meegestuurd bij uitgaande oproepen	De medewerker kan zelf bepalen welk telefoonnummer wordt meegezonden bij uitgaande oproepen (geen actie van de systeembeheerder nodig). Mogelijke keuzes zijn: 1. Geen nummer, 2. Hoofdnummer van de gemeente, 3. Nummer van de groep waar de medewerker deel van uitmaakt, 4. Doorkiesnummer van de medewerker.	
Terugval van oproepen	Bij terugval van niet beantwoorde oproepen kan de bestemming afzonderlijk worden gedefinieerd voor interne en externe oproepen. De wens is om per situatie een andere bestemming in te kunnen stellen (bijvoorbeeld: interne oproepen geen routing maar in gesprektoon of "eindeloze" beltoon; externe oproepen bij geen gehoor of in gesprek naar het KCC of naar de groep waartoe een medewerker behoort).	
Informatie bij terugval	Indien een oproep terugvalt naar het KCC dan dient daar zichtbaar te zijn: 1. Welk toestel oorspronkelijk is gekozen, 2. Wat de reden van terugval is, 3. Wat is het telefoonnummer van de oorspronkelijke beller. Indien er geen nummer wordt meegezonden, dan dient eenduidig zichtbaar te zijn dat het een extern nummer is.	