



Gemeente Gulpen-Wittem inrichtingsprincipes telefonie

Datum : 10 januari 2024
Klant : **Gemeente Gulpen-Wittem**
Versie : **V1.2 Definitief**

Inhoudsopgave

Gebruiksrecht en voorbehoud	2
1. Inleiding.....	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Dienstverlening - eisen vanuit het KCC gericht op de toekomst.....	3
1.3 Belangrijkste uitgangspunten	3
2. Inkomend telefoonverkeer	4
2.1 Verkeersstromen	4
2.1.1 Inleiding	4
2.1.2 Op de werkplek.....	4
2.1.3 Hoofdnummer en KCC	5
2.1.4 Overige groepen	6
2.1.5 Bestuur en secretariaten	6
2.1.6 Piketdiensten	7
2.1.7 Doorkiesnummers	7
2.2 Presence applicatie.....	8
3. Uitgaand telefoonverkeer	9
4. Beheer	10

Gebruiksrecht en voorbehoud

JEZ-ZCT bezit het copyright van dit document. JEZ-ZCT verleent aan de gemeente Gulpen-Wittem het gebruiksrecht voor dit document uitsluitend en alleen voor dit project. Indien u het document, of delen daarvan, vermenigvuldigt ten behoeve van gebruik buiten de eigen organisatie, dan dient u hiervoor vooraf schriftelijk toestemming te vragen.

Alle in dit document genoemde prijzen zijn exclusief BTW – tenzij anders vermeld.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De inrichtingsprincipes van de telefonie zijn de basis voor het Programma van Eisen voor de vervanging van een telefoonsysteem. In dit document zijn de uitgangspunten hiervoor vastgelegd.

De uitgangspunten zijn uitgewerkt op basis van gesprekken met belanghebbenden in de gemeente Gulpen-Wittem. In dit document wordt voor verschillende thema's uiteengezet wat de huidige situatie is, en op welk punt de nieuwe situatie (na aanschaf van de nieuwe telefooncentrale) gaat verschillen.

1.2 Dienstverlening - eisen vanuit het KCC gericht op de toekomst

Het telefonisch te woord staan van burgers en bedrijven is één onderdeel van de dienstverlening die de gemeente Gulpen-Wittem biedt. De uitgangspunten voor de manier waarop de gemeente de dienstverlening aanbiedt is volop in ontwikkeling, en 'de Koers van onze dienstverlening' wordt op dit moment nog uitgewerkt. Een aantal toekomstige wensen kunnen wel impact hebben op de aanschaf van een nieuw telefoonsysteem. Dit betreft dan met name de applicatie die het KCC gaat gebruiken.

Gemeente Gulpen-Wittem onderzoekt de mogelijkheden om in de nabije toekomst gebruik te gaan maken van een Klant Contact Systeem (KCS). Door het telefoonsysteem te koppelen met het klantsysteem kan bij een inkomend telefoongesprek de beller meteen worden herkend en kan de contactgeschiedenis en bijvoorbeeld terugbelnotities van de beller worden getoond en gevolgd. Dit werkt voor bellers die hun telefoonnummer meesturen, en waarvan het telefoonnummer bij de gemeente bekend is (in een eerder contact geregistreerd). Daarnaast bestaat de wens om in het KCC via het KCS ook mailverkeer van en naar de klant in beeld te krijgen om de dienstverlening te optimaliseren en een breder klantbeeld te creëren op meerdere klantcontactkanalen.

1. Bij de selectie van het telefoonsysteem wordt erop gelet dat de koppeling met gangbare KCS mogelijk is en ook al eens is gemaakt. Ditzelfde geldt dan ook bij de selectie van een KCS.
 - 1.1. Wens: opzetten KCS in KCC software met de mogelijkheid om een klantbeeld te maken (wens 4 in het PvE, deel 1).

1.3 Belangrijkste uitgangspunten

De belangrijkste inrichtingsprincipes – die ook gelden voor de nieuwe situatie – zijn:

1. De gemeente Gulpen-Wittem maakt voor al het inkomende telefoonverkeer gebruik van een KCC.
2. Voor de medewerkers hanteert de gemeente Gulpen-Wittem een "Mobiel Tenzij" concept. Alle medewerkers hebben al een mobiel toestel, tenzij een vast toestel voor hun functie essentieel is. Het "nieuwe vaste toestel" is slechts een app op het mobiele device waarop het gesprek vanuit de telefooncentrale wordt aangeboden. De app is gekoppeld aan de Azure inlognaam waaraan een doorkiesnummer van de organisatie aan is gekoppeld. De medewerker heeft daarmee op het mobiele toestel 2 telefoonnummers: 1. het "normale" 06 nummer, en 2. het doorkiesnummer van de organisatie: dit laatste nummer gaat (weer) actief gecommuniceerd worden!

2. Inkomend telefoonverkeer

In dit hoofdstuk wordt in eerste instantie weergegeven welke nummers worden gecommuniceerd. Vervolgens wordt aangegeven welke afhandeling is moet worden ingericht.

2.1 Verkeersstromen

2.1.1 Inleiding

Op de website van de gemeente Gulpen-Wittem worden de nummers 14043 en 043 - 8800600 gecommuniceerd als hoofdnummers. Nummer 14043 is niet via alle providers bereikbaar; er zijn nieuwe providers die dit niet ondersteunen. Het 14043 nummer wordt consequent op de website gecommuniceerd. Op een paar plaatsen wordt daarnaast een ander nummer weergegeven:

1. Alleen op de "bedrijven" pagina wordt het doorkiesnummer van de bedrijfscontactfunctionaris getoond.
2. Bij "Meldingen" wordt een 06 nummer getoond dat melders buiten kantoor tijden kunnen gebruiken.

Voor de nieuwe situatie wordt het onderstaande als uitgangspunt genomen:

1. Er worden 3 typen telefoonverkeer onderscheiden:
 - 1.1. Dienstverlenend (op het hoofdnummer in het KCC), incl. keuzemenu: toets 1 voor WMO en toets 2 voor overige vragen. Er worden nagenoeg geen andere nummers gecommuniceerd.
 - 1.2. Intern (tussen collega's onderling),
 - 1.3. Zakelijk (op doorkiesnummers met partners, bedrijven),
2. De status van medewerkers (vrij, in gesprek) kan op de PC en in een app aangegeven worden. Zie ook het hoofdstuk over de "Presence applicatie" (hoofdstuk 2.2),
3. Er zijn een aantal groepsnummers, welke intern kunnen worden gebruikt. Zie hiervoor het hoofdstuk over "Overige groepen" (hoofdstuk 2.1.4).

2.1.2 Op de werkplek

Onderwerp	Beschrijving
Achtergrond	Medewerkers ontvangen een mobiel toestel. Het uitgangspunt voor medewerkers dat zij een mobiel toestel krijgen tenzij vanuit hun rol een ander (vast toestel) handiger is.
Huidige faciliteiten	1. De meeste medewerkers beschikken reeds over een mobiel toestel, vaste toestellen worden bij uitzondering gebruikt. 2. Op het mobiele toestel is een app geïnstalleerd welke communiceert met de telefooncentrale, en via de app zijn aanvullende functies beschikbaar, waaronder een interne telefoongids.
Uitbreidingen voor de nieuwe situatie	1. Medewerkers krijgen op hun toestel weer een app van de telefooncentrale waarin het interne nummer van de medewerker is geprogrammeerd, en waarmee als ware het een intern toestel kan worden getelefoneerd. 2. Het primaire device is een mobiel toestel, maar de app kan ook werken op een door de gemeente beheerde laptop of tablet (bijvoorbeeld in een browser). 3. De app bevat een telefoongids waarin kan worden gezocht op naam, functie en afdeling. 4. Bij interne gesprekken "van app naar app" dient de gebelde persoon te kunnen zien wie de beller is voordat de oproep wordt beantwoord.
Wensen	1. Wens 1: De bestemming voor terugval van oproepen dient afzonderlijk te kunnen 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 gesprekstoon of "eindeloze" beltoon; externe oproepen bij geen gehoor of in gesprek naar het KCC of naar de groep waartoe een medewerker behoort), 2. Wens 2: Indien een oproep terugvalt naar het KCC dan dient daar zichtbaar te zijn: 2.1. Welk toestel oorspronkelijk is gekozen, 2.2. Wat de reden van terugval is. 2.3. 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.

2.1.3 Hoofdnummer en KCC

Onderwerp	Beschrijving
Achtergrond	Het KCC behandelt met name telefonische klantencontacten: 1. Oproepen op hoofdnummers, 2. Terugvallende oproepen, 3. Interne oproepen. Doel van de afhandeling: het KCC beoordeelt eerst of zij de vraag zelf kan beantwoorden. Als dit niet lukt wordt gekeken welke medewerker beschikbaar is. Indien geen geschikte medewerker beschikbaar is wordt een terugbelbericht genoteerd. Buiten kantoor tijd wordt automatisch de gesloten-tekst ingeschakeld.
Huidige faciliteiten	1. Voor het KCC zijn 3 wachtrijen ingericht: 1 op het hoofdnummer, 1 ten behoeve van terugvallende oproepen en 1 voor interne oproepen. 2. Meldteksten: 2.1. Meldteksten zijn gekoppeld aan wachtrijen. Elke wachtrij heeft zijn eigen specifieke meldteksten. Er wordt beurtmelding ("Er zijn nog 2 wachtenden voor u...") gebruikt. 2.2. Meldteksten kunnen op korte termijn in eigen beheer worden aangepast. Er kan eenvoudig een tijdelijke meldtekst worden ingesproken en geactiveerd. 3. 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. KCC gesprekken worden ook daadwerkelijk opgenomen. 4. Het KCC verbindt bellers doorgaans warm (met aankondiging) door. Incidenteel wordt ervoor gekozen om oproepen koud (zonder aankondiging) door te verbinden. 5. Na een gesprek kan een activiteitscode over het onderwerp worden geregistreerd. Dit kan door de supervisor aan- en uitgezet worden. 6. Voor oproepen die moeten worden doorverbonden heeft het KCC de beschikking over de volgende functies: 6.1. Inzicht in de beschikbaarheid / bereikbaarheid van de medewerker. 6.2. Oproepen kunnen met en zonder aankondiging doorverbonden worden. 7. KCC agenten die uit hun PC uitloggen worden ook automatisch uit het KCC uitgelogd. 8. Meeluisteren met gesprekken: De 2e headset wordt eenvoudig 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 2e medewerker daarvoor (tijdelijk) extra rechten toegewezen hoeft te krijgen. 9. Er is een rapportagemodule beschikbaar waarin de supervisor (zonder specifieke ICT vaardigheden) zelf relevante standaard rapportages kan maken. Dit betreft rapportages over: 9.1. Aantallen (beantwoorde en gemiste) oproepen, wachttijden, etc. 9.2. Prestaties van individuele agenten, nawerk tijd, statussen, etc. 9.3. Over een langere periode (meerdere weken, maanden en jaren). 10. Er kunnen overloop-groepen ingericht worden: nu zijn er 3 groepen ingericht die bij lange wachtrij of als geen agenten zijn ingelogd, opgeschaald worden.
Uitbreidingen en verbeteringen voor de nieuwe situatie (eisen)	1. Als de calamiteitentekst is geactiveerd dan kan de gesloten-tekst worden overbrugd, en als er aanleiding voor is kan het KCC alsnog worden geopend. 2. Meldteksten kunnen naar keuze van de supervisor met een Tekst-To-Speech module of met een telefoontoestel worden "ingesproken". De supervisor van de gemeente dient dit zelf eenvoudig te kunnen zonder tussenkomst van een systeembeheerder of de leverancier. 3. 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). 4. Het kunnen laten horen van wachtmuziek. 5. Naar buiten kunnen bellen zonder een voorloop- "0" te kiezen. 6. Door het gebruik van Voxtron KCC software in combinatie met de Innovaphone telefooncentrale moeten KCC medewerkers op 2 vensters op hun beeldscherm kijken, dat wordt als onhandig ervaren. Dit moet in één scherm worden geïntegreerd. 7. Op dit moment ervaren KCC medewerkers een wachttijd tussen het aannemen van het gesprek op hun scherm, en het daadwerkelijk tot stand komen van de spraakverbinding met die beller. In de nieuwe situatie dient die wachttijd niet meer merkbaar aanwezig te zijn.
Wensen	1. Wens 3: Het KCC merkt dat het geregeld voorkomt dat ze willen doorverbinden naar een medewerker, en dat de medewerker de voicemail aan heeft staan. Bij sommige medewerkers is dit structureel vaker dan bij anderen,. Er is behoefte aan rapportage over hoe vaak oproepen

Onderwerp	Beschrijving
	naar voicemail gaan – voor zover dit het voicemail systeem van de telefooncentrale betreft, en he vaak een medewerker voicemail aan heeft staan. 2. Wens 4: KCS-achtige functie in de KCC software waarmee een klantbeeld kan worden opgebouwd van de contactmomenten tussen de “klant” en het KCC. In de “KCS-module” dienen onder meer telefoonverkeer, mailverkeer en terugbelnotities met de opvolging ervan te worden weergegeven – voor zover deze tussen het KCC en de “klant” hebben plaatsgevonden. Contactmomenten met andere medewerkers van de gemeente die buiten het KCC om zijn gegaan hoeven niet te worden geregistreerd.

2.1.4 Overige groepen

Onderwerp	Beschrijving
Achtergrond	Binnen de gemeente Gulpen-Wittem zijn een aantal groepen waarvoor een oproeproutering moet worden ingericht. Sommige groepen krijgen (via het KCC) externe telefoongesprekken, andere groepen zijn voor “intern gebruik”. Voor de meeste groepsnummers geldt dat oproepen binnenkomen bij het KCC en vanuit het KCC oproepen worden doorverbonden met het betreffende groepsnummer. Op dit moment worden groepsnummers onder meer gebruikt voor de ICT helpdesk en voor de afdeling Vergunningen; er is een wens om meer groepsnummers in te richten.
Huidige faciliteiten	1. Er wordt voor groepsnummers geen gebruik gemaakt van een wachtrij. 2. Medewerkers achter een groepsnummer 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. 3. 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. 4. Terugval mogelijk naar: 4.1. KCC, 4.2. Secretariaat.
Uitbreidingen voor de nieuwe situatie	1. 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. 2. Het dient mogelijk te zijn om eenvoudige rapportages op groepsnummers te kunnen maken. Deze moeten vooral inzicht geven in de bereikbaarheid van groepsnummers voor het KCC, en het aantal oproepen dat groepen (kunnen) verwerken.
Wensen	1. Wens 1: Voor terugval van oproepen kan een onderscheid gemaakt worden tussen (1) interne en externe oproepen en (2) niet beantwoorden en in gesprek. 2. Wens 3: In de rapportage het in- en uitlog gedrag van medewerkers in de groepen kunnen zien.

2.1.5 Bestuur en secretariaten

Onderwerp	Beschrijving
Achtergrond	De bereikbaarheid van het bestuur van de gemeente Gulpen-Wittem is als volgt geregeld: 1. Bestuurders zijn bereikbaar op het hoofdnummer van de gemeente. Bellers worden vanuit het KCC doorverbonden met de assistent. (Alles via het bestuurssecretariaat) 1.1. De assistent verbindt oproepen door naar de bestuurders, dat kan hun interne vaste telefoon of hun 06 nummer zijn. 1.2. Sommige bestuurders geven hun 06 nummer af aan hun relaties. Deze bestuurders zijn zelf verantwoordelijk voor de bereikbaarheid op hun 06 nummer. Voor bestuurders kan een doorkiesnummer beschikbaar worden gesteld, dat direct naar hun 06 nummer gaat. Op deze manier kan de bestuurder zijn/haar 06 nummer afschermen en voor privégebruik reserveren. Het doorkiesnummer kan bij niet beantwoorden op de assistent terugvallen. 2. Interne bellers die de bestuurders bellen worden naar de assistent gerouteerd. Deze verbindt bellers door met de bestuurder.
Huidige faciliteiten	Externe telefoontjes voor burgemeester/secretaris/wethouders die via 14043 binnenkomen bij het KCC worden doorverbonden naar de betreffende secretaresse. Nooit rechtstreeks naar de

Onderwerp	Beschrijving
	betreffende persoon. Burgemeester/secretaris/wethouders hebben een 06-nummer dat extern bekend is. Deze telefoontjes hebben geen terugval. Burgemeester/secretaris/wethouders hebben ook een doorkiesnummer, dit wordt niet standaard extern gecommuniceerd, maar is wel bij sommigen bekend. Doorkiesnummer burgemeester komt standaard bij de secretaresse uit. Secretaressen zijn niet onderling gekoppeld. Bij afwezigheid gaat het telefoontje terug naar KCC. Daar wordt gekeken of een andere secretaresse het kan overnemen of er wordt een terugbelverzoek gemaakt. 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. 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).
Uitbreidingen voor de nieuwe situatie	1. De Manager en Assistent functies zijn ook op een mobiel toestel (smartphone) beschikbaar – behalve call pick-up. 2. 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. 3. Het doorkiesnummer van de secretaris is rechtstreeks benaderbaar. Dit is echter niet wenselijk, dit moet (ook voor de wethouders) via secretaresse lopen.

2.1.6 Piketdiensten

Onderwerp	Beschrijving
Achtergrond	Voor sommige diensten is een piketdienst ingericht, met medewerkers die volgens een rooster buiten de normale werktijd bereikbaar moeten zijn (BOA e.a.; mogelijk kan dit ook voor de meldingen worden gebruikt als alternatief voor het 06 nummer dat nu wordt gecommuniceerd).
Huidige faciliteiten	Op dit moment wordt gebruik gemaakt van een los toestel dat van hand tot hand aan medewerkers wordt overgegeven. Op deze telefoon komen ook de SMS berichten en Whatsapp berichten binnen die voor de piketdienst relevant zijn. De piketdienst wordt verdeeld over ca. 10 medewerkers.
Wensen	Wens 5: 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. De app moet voldoen aan de volgende eisen: 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. 3. De app moet ook SMS berichten naar de juiste medewerker routeren. Als de aangemelde medewerker even niet beschikbaar is dan wordt de oproep een in te stellen bestemming van het gebelde toestel geschakeld. Noot: Hierdoor gaat de oproep niet naar en volgende in de groep.

2.1.7 Doorkiesnummers

Onderwerp	Beschrijving
Achtergrond	Er worden geen doorkiesnummers op de website gecommuniceerd – behalve bij bedrijfscontact functionarissen. Medewerkers kunnen er voor kiezen zelf hun doorkiesnummer of mobiele nummer aan relaties af te geven, bijvoorbeeld aan leveranciers.

Onderwerp	Beschrijving
	<i>Noot: Sturen op een vaste gezamenlijke werkwijze levert voor KCC veel op: afspreken om alleen het doorkiesnummer af te geven (en niet het mobiele nummer) geeft meer mogelijkheden om bereikbaarheidsinfo te genereren.</i> Principe: altijd beantwoording door persoon. Voicemail wordt alleen gebruikt door medewerkers met veel persoonlijk/persoonsgebonden telefoonverkeer.
Huidige faciliteiten	Faciliteiten oproepen naar doorkiesnummers: - De bestemming van inkomende oproepen op een doorkiesnummer is afhankelijk van de 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 zelf 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): - KCC (team agents WMO en team agents KCC) - Afdeling/groep - Secretariaat - Voicemail van het telefoonsysteem - Indien een oproep naar een doorkiesnummer niet binnen een instelbare tijd wordt beantwoord dan valt deze altijd terug op het KCC. Faciliteiten voor herroutering van oproepen; de volgende scenario's zijn mogelijk (per toestel/extensie instelbaar, geen eis voor de nieuwe situatie): - Bij oproepen naar interne nummers en doorkiesnummers: - Interne oproepen (indien het gesprek via de telefooncentrale loopt): - Bij in gesprek: tekstmelding - Bij geen gehoor: toestel blijft overgaan tot time-out. - Externe oproepen bij in gesprek en geen gehoor: naar ingestelde terugvalbestemming conform Presence applicatie; als de gebruiker niets instelt gaat de oproep naar het KCC (dat is de praktijk). - De medewerker wordt gebeld op zijn/haar 06 nummer: - Herroutering volgens de Presence applicatie is niet mogelijk, - Als de medewerker voicemail op zijn toestel heeft geactiveerd komt de oproep uiteindelijk in de voicemail van de medewerker.
Uitbreidingen voor de nieuwe situatie	Indien de medewerker ervoor kiest om op het interne nummer voice mail in te schakelen dan is dat een andere mailbox dan die van de mobiele telefoon (06 nummer). Deze mailbox ondersteunt notificatie in de e-mail van de medewerker. In potentie kan een medewerker die gebruiken om een onderscheid te maken tussen de zakelijke voicemail (in het telefoonsysteem) en de privé voicemail (die van de GSM provider).

2.2 Presence applicatie

Onderwerp	Beschrijving
Achtergrond	Presence informatie kan worden gebruikt om een KCC en andere collega's inzicht te geven in de bereikbaarheid van medewerkers. Ook kunnen oproepen op basis van de beschikbaarheid van de medewerker naar een andere bestemming worden gerouteerd. Bijvoorbeeld, als een medewerker in bespreking is dan gaan oproepen op het doorkiesnummer van de medewerker meteen naar de telefoniste, in plaats van naar de smartphone. Inzicht in de beschikbaarheid van medewerkers helpt met name in het KCC met het snel kunnen vinden van een beschikbare medewerker.
Huidige faciliteiten	Faciliteiten van de Presence applicatie: - 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.
Uitbreidingen voor de nieuwe situatie	- De Presence functie dient geïntegreerd te zijn in telefonie app die medewerkers onder meer op hun mobiele toestel gaan gebruiken als softphone (zie 2.1.2). - De huidige applicatie beschikt over chat functies. - De desktop client werkt als webclient.
Wensen	Wens 6: Als een medewerker in een Teams gesprek zit dan is in de telefonie applicatie (inclusief KCC) zichtbaar zijn dat een medewerker in gesprek is.

3. Uitgaand telefoonverkeer

Onderwerp	Beschrijving
Huidige faciliteiten	Met betrekking tot uitgaand telefoonverkeer worden de volgende uitgangspunten gehanteerd: - Bestemmingen (vaste toestellen en mobiele (GSM) toestellen): - Medewerkers kunnen standaard alle vaste en mobiele nummers binnen Nederland bellen, behalve amusementsnummers. Buurlanden zijn ook bereikbaar (Duitsland, België). - Er dient een verkeersklasse beschikbaar te zijn waarmee geselecteerde medewerkers ook naar het Europese buitenland kunnen bellen. - Overige medewerkers kunnen altijd een internationaal gesprek aanvragen via het KCC. - Nummerweergave medewerkers: - Bij intern bellen kunnen medewerkers zien door wie ze worden gebeld. Incl. KCC - Bij extern bellen via de app kunnen medewerkers aangegeven welk nummer wordt meegezonden: hun eigen nummer, het hoofdnummer van de gemeente Gulpen-Wittem, het groepsnummer van het team of afdeling of geen nummer. Bij medewerkers die naar buiten bellen via de telefooncentrale wordt het doorkiesnummer van de medewerker meegezonden.
Uitbreidingen voor de nieuwe situatie	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.
Wens:	Wens 7: De medewerker kan dat zelf bepalen (geen actie van de systeembeheerder nodig), maar in ieder geval wel de mogelijkheden voor differentiatie per medewerker(groep).

4. Beheer

Onderwerp	Beschrijving
Huidige faciliteiten	1. Momenteel wordt voor het beheer van de telefooncentrale gebruik gemaakt van de expertise van de leverancier. De gemeente Gulpen-Wittern zal zelf altijd een rol blijven spelen op het gebied van functioneel beheer. Het technische beheer wordt doorgaans bij de leverancier gelegd. 2. De gemeente Gulpen-Wittern maakt gebruik van Azure SSO en MFA. Na inloggen op het randapparaat (smartphone, laptop) dient de medewerker ook automatisch in de telefonie app te zijn ingelogd. Het dient niet nodig te zijn om nog een aparte inloghandeling in deze app te verrichten.
Uitbreidingen voor de nieuwe situatie	1. Bij de meeste organisaties is Azure Directory (AzD) leidend. Vanuit AzD worden velden in andere applicaties gesynchroniseerd. Tenminste velden die relevant zijn voor de telefoongids en voor het toekennen van de juiste rollen dienen te worden gesynchroniseerd. Velden welke betrekking hebben op specifieke telefoniefuncties (groepen e.d.) worden in de betreffende applicatie zelf beheerd. 2. De medewerkers kunnen kleinere aanpassingen aan de routing van telefoonoproepen naar hun interne nummer zoals doorschakelingen en terugval zoveel mogelijk zelf uitvoeren, zonder tussenkomst van een systeembeheerder. 3. De functionele beheeromgeving van het KCC en van andere (groepen) gebruikers buiten het KCC dient dermate eenvoudig te zijn dat medewerkers hierin zelf veel voorkomende mutaties kunnen doorvoeren – zonder dat de inzet van een functioneel beheerder van de gemeente Gulpen-Wittern nodig is.
Wensen	1. Er kunnen redenen zijn waarom het de gemeente Gulpen-Wittern zelf niet lukt om een mutatie uit te voeren: te complex, afwezigheid van de beheerder, etc. De wens is om een hulplijn te hebben naar de leverancier waarop in voorkomende gevallen kan worden teruggevallen en die de gemeente helpt bij het uitvoeren van de mutatie, of deze in plaats van de beheerder uitvoert. 2. Wens 3: Rapportages op doorkiesnummers in de organisatie om bereikbaarheidsanalyse te kunnen maken. 3. Wens 8: Het beheersysteem beschikt over 1 inlog waarmee de beheerder toegang krijgt tot alle beheersystemen. Daarnaast dienen alle mutaties zoveel mogelijk te kunnen worden doorgevoerd in 1 beheerprogramma, niet dat voor één mutatie verschillende programma's moeten worden doorlopen. Als er meerdere programma's of webpagina's worden gebruikt dan moet dit mogelijk zijn zonder dat de beheerder telkens opnieuw hoeft in te loggen.

