

Controlelijst PoC

Aanbesteding Vernieuwing telefonie-omgeving
Gemeente Haarlem

Algemeen

- In de verificatiefase gebruikt de gemeente Haarlem de PoC om met name te controleren of de aangeboden Contact Center-applicatie voldoet aan de gestelde eisen.
- Tijdens de PoC mag de beoogde Opdrachtnemer een algemeen demo-systeem gebruiken en hoeven er nog geen werkende koppelingen te zijn met de omgeving van Aanbestedende dienst.
Binnen het systeem dient de gevraagde functionaliteit te worden getoond.
- De controle van de PoC zal plaatsvinden op locatie van de gemeente Haarlem, maar hoeft daar niet opgebouwd te worden. U kunt dus via een remote-verbinding het systeem laten zien.
Wel dient de werking van items of een instelling in het systeem te worden getoond. Een presentatie met afbeeldingen voldoet niet.

Hieronder volgt de lijst van zaken welke de gemeente Haarlem gaat controleren tijdens de PoC.

Contact Center algemeen

Item	Akkoord Ja/Nee	Opmerkingen
Start binnen Teams de app van het Contact Center. Deze app dient te integreren met Teams.		
Toon help-functie in Nederlandse taal.		
De beschikbaarheidsstatus, welke een medewerker binnen het Contact Center wijzigt, wijzigt ook in Teams.		
De beschikbaarheidsstatus, welke een medewerker binnen Teams wijzigt, wijzigt ook in het Contact Center. Laat dit zien voor zowel een medewerker welke wel in Contact Center bekend is als voor een medewerker welke alleen in Teams bekend is.		
Het globale Microsoft Teams-adresboek met alle medewerkers en hun telefoonnummer is binnen de Contact Center-applicatie beschikbaar en doorzoekbaar.		
Autorisaties zijn op rollen gebaseerd, welke door een beheerder zijn in te stellen.		
Autorisaties maken onderscheid in creëren, raadplegen, wijzigen en verwijderen		
Contact Center-agents kunnen al dan niet via een ACD-groep rechten krijgen op één of meerdere callflows.		
Er is een audittrail. Laat een aantal gebeurtenissen zien welke hierin vastgelegd zijn.		

Contact Center telefonie

Item	Akkoord Ja/Nee	Opmerkingen
Voeg een tijdelijk audiobestand (b.v. een mededeling van een storing) toe via een superuser (b.v. medewerker KCC met deze speciale rol).		
Er is een melding in de callflow te horen over de positie in de wachtrij.		
Een mededeling (audiobestand) kan gescheduled worden.		
De Contact Center-applicatie biedt de mogelijkheid van keuzemenu's om direct te worden door gerouteerd naar de juiste afdeling, medewerker of telefoonnummer: a. Het keuzemenu kan worden opgenomen als tekst of herhaalttekst bij het wachten op beantwoording van een oproep; b. Het keuzemenu kan tot tenminste 3 niveau's worden ingericht; c. Op basis van een tijdtabel kunnen keuzes en meldteksten verschillend worden ingericht; Bovenstaande mag getoond worden in 'ontwerp-module'.		
De Contact Center-gebruiker kan zich aan- en afmelden van een ACD-groep met minimaal 5 bezet/afwezigheidscodes (lunch, pauze, andere werkzaamheden etc.).		
De beheerder/superuser kan per wachtrij drempelwaarden instellen voor verschillende parameters zoals maximale wachttijd en lengte wachtrij.		
Ieder inkomend telefoontje kan geregistreerd worden op minimaal 2 niveau's zowel hoofdcategorie als subcategorie (b.v. hoofdcategorie 'Afval' en subcategorie 'Afvalcontainer').		

Item	Akkoord Ja/Nee	Opmerkingen
Deze hoofd- en subcategorieën kan een beheerder en/of superuser zelf aanmaken en wijzigen. N.B. categorie wordt ook wel wrap up-code of classificatie genoemd.		
De definitie van (sub)categorieën is gekoppeld aan een callflow. Voor iedere callflow dienen dus andere (sub)categorieën te kunnen worden gedefinieerd.		
Aan bellers in de wachtrij kan de optie gegeven worden om teruggebeld te worden.		
De Contact Center-applicatie biedt de mogelijkheid om standaard nawerktijd na elk gesprek in te stellen.		
De nawerktijd kan eenvoudig door de medewerker worden verlengd of worden opgeheven (waardoor de medewerker beschikbaar is voor een volgend telefoongesprek).		
Een KCC-medewerker beschikt, om eerdere contactmomenten inzichtelijk te maken, over een uitgebreide zoekfunctie in de Contact Center-applicatie, zodat o.a. gezocht kan worden op telefoonnummer.		
Tijdens een contactmoment moet een medewerker de historie van eerdere contactmomenten eenvoudig kunnen inzien.		
Alle gegevens van contactmomenten blijven maximaal 1 jaar (365 dagen) beschikbaar in het systeem. Daarna worden ze automatisch verwijderd. Het is voldoende om de instelling te laten zien die dit mogelijk maakt.		

Meeluisteren en gespreksopname

Item	Akkoord Ja/Nee	Opmerkingen
Een telefoongesprek tussen klant en medewerker kan worden opgenomen.		
De opgenomen gesprekken worden automatisch opgeslagen in reguliere bestandsformaten zoals WAV- of MP3-bestand.		
Opgenomen gesprekken zijn op basis van datum, tijd en telefoonnummer op te zoeken en terug te beluisteren.		
De opgenomen gesprekken kunnen door geautoriseerde medewerkers worden afgeluisterd. De autorisatie tonen, die dit bewerkstelligt, is voldoende.		
De opgenomen gesprekken worden na een door Opdrachtgever ingestelde periode automatisch verwijderd. Opdrachtgever gaat voor nu uit van een maximale bewaartermijn van 1 maand. De instelling tonen, die dit bewerkstelligt, is voldoende.		

Contact Center realtime dashboard

Laat een realtime dashboard zien waarbij de volgende zaken worden aangestipt;

Item	Akkoord Ja/Nee	Opmerkingen
Op een realtime dashboard dienen de volgende gegevens minimaal weergegeven te kunnen worden; huidige servicelevel, aantal actieve telefoontjes per wachtrij, aantal wachtenden per wachtrij, langste wachttijd per wachtrij, totaal aantal telefoontjes per wachtrij, aantal opgehangen telefoontjes per wachtrij.		

Item	Akkoord Ja/Nee	Opmerkingen
Indien mogelijk ook de status van de agenten (verbonden met, beschikbaar, bezet, niet beschikbaar, afwezig)."		
Voor het KCC dient een realtime dashboard beschikbaar te zijn, waarop voor de wachtrijen per gemeente, dus zowel voor Haarlem als Zandvoort, de gegevens en huidige servicelevel zichtbaar zijn.		
Representatie van gegevens in realtime dashboard is zowel in tekst als in grafieken/diagrammen mogelijk.		
De weergave van realtime dashboard is daadwerkelijk realtime d.w.z. dat er geen interval zit tussen verandering van status van wachtrij, agents etc. en het bijwerken van het dashboard.		
Realtime-informatie van het dashboard kan tegelijkertijd zowel op een grote wallmonitor, desktop van een beheerder en/of superuser als van ACD-agents worden weergegeven.		

Contact Center mailafhandeling

Item	Akkoord Ja/Nee	Opmerkingen
Mails van verschillende mailadressen zijn via een wachtrij-functionaliteit binnen de Contact Center-applicatie door KCC-medewerkers af te handelen (o.a. ontvangen, beantwoorden, doorsturen).		
Een KCC-medewerker kan standaard antwoorden, dus van tevoren gedefinieerd binnen de Contact Center-applicatie, op basis van eigen huisstijl (o.a. lettertype en -grootte, handtekening) op ingekomen mails gebruiken.		

Item	Akkoord Ja/Nee	Opmerkingen
Een KCC-medewerker beschikt, om eerdere contact-momenten inzichtelijk te maken, over een uitgebreide zoekfunctie in de Contact Center-applicatie, zodat o.a. gezocht kan worden op trefwoorden in de mailtekst, onderwerp, datum en afzender.		
Een KCC-medewerker kan mails registreren op hoofdcategorie en subcategorie, waarbij een (sub)categorie zowel een onderwerp als contacttype (b.v. melding, vraag) kan zijn.		
Een KCC-medewerker en/of superuser kan de standaard antwoorden, hoofd- en subcategorieën zelf beheren (maken, wijzigen en verwijderen).		
Opdrachtgever kan binnen de Contact Center-applicatie rapportages maken van aantallen binnengekomen en afgehandelde mails, per gemeente, per geregistreerde hoofdcategorie en subcategorie, weergegeven per uur, dag, week en/of maand.		
Maak op basis van het adresboek van Exchange een eigen selectie van mailadressen welke beschikbaar wordt gesteld aan een groep medewerkers (bij Opdrachtgever gaat het om KCC).		Alleen als bij de Gesloten vraag 'Ja' is geantwoord.