

Document toelichting vaste telefonie

Vaste telefonie

Om inwoners van de verschillende gemeenten de juiste diensten te kunnen leveren heeft Cure een eigen klantenservice. Deze klantenservice is op werkdagen bereikbaar om bewoners te woord te staan over alles wat betrekking heeft tot huishoudelijk afval. De klantenservice (KCC), is een belangrijk onderdeel van de strategische pijler om klantgericht te werk te gaan, waardoor bereikbaarheid van de afdeling cruciaal is voor de kwaliteit van dienstverlening. De bereikbaarheid van onze klantenservice wordt mogelijk gemaakt door de een vaste telefooncentrale.

Functionele eisen

Cure is afhankelijk van een goed bereikbaar KCC om dienstverlening uit te voeren. Daarvoor zijn de volgende zaken van belang:

- Telefonisch bereikbaarheid tussen 8:30-17:00
- De mogelijkheid om door te kunnen schakelen
- Gesprekslogging en kunnen terug- en meeluisteren
- Een wachtrij
- De mogelijkheid om mee te kunnen luisteren voor trainingsdoeleinden
- Tijdschema's en feestdagen instellen waarop de KCC (niet) bereikbaar is.
Gedelegeerd beheer naar de teamleider KCC
- Locatieonafhankelijk bellen via een laptop (in combinatie met een headset met microfoon)
- Terugvaloptie naar een externe dienstverlener voor overflow (in beheer Cure)
- Toegangsbeheer
- (Indien mogelijk) SSO voor gebruikers, gekoppeld aan een Entra-ID
- Marktconforme beveiliging in de vorm van versleuteling van data
- Schaalbaar, elastisch en availability
- Voornamelijk gebeld worden, maar ook de mogelijkheid om naar buiten toe te bellen.
- Toepasbaarheid van AVG-wetgeving bij dataopslag
- Live self-service BI-dashboards voor het monitoren van de dagelijkse voortgang

Huidige situatie

De KCC gebruikt op dit moment Webex (softphones) voor bereikbaarheid op een vaste lijn. Hiervoor neemt Cure een Broadsoft pakket af waarin het volgende beschikbaar wordt gesteld.

- Een vaste nummerblok aan telefoonnummers

- Een custom telefoon dashboard die KPI's van de klantenservice verzamelt en live vertoont in een dashboard die aan twee schermen gekoppeld is (denk hierbij aan gemiddelde wachttijd, aantal bellers in de lijn en aantal medewerkers in de lijn)
 - o 1 op locatie
 - o 1 op de laptop via een webconnectie met de teamleider klantenservice
- Een autoattendant die zorgt voor het afspelen van verschillende bandjes binnen & buiten kantoortijd
- Een wachtrij waarin bellers wachten op hun beurt. Hier zitten beheermogelijkheden op.
- De mogelijkheid om zowel telefoontjes te ontvangen als om naar buiten te bellen.

Beoogde situatie

In de beoogde situatie wordt de klantenservice ondersteund met een vergelijkbaar product. Daarin moet voornamelijk geborgd worden dat de klantenservice inkomende oproepen kunnen ontvangen op een verbinding die via de laptop loopt. Daarmee kan een klantenservice medewerker via een laptop met behulp van een headset bellen. Bellers worden op volgorde gesorteerd in een wachtrij en de teamleider KCC heeft beheermogelijkheden op de wachtrij en af te spelen bandjes.

