

Bijlage 9 – Kwaliteitscriterium C

Inschrijver dient aan de hand van zes cases zijn telefonie-oplossing te demonstreren. Het betreft onderstaande zes use cases:

1. Profiel Vast-mobiel gebruiker
2. Profiel Contactcenter basisfunctionaliteit
3. Profiel Contactcenter omnichannel
4. Profiel Receptiepost
5. Profiel Piketdienst
6. Beheerdersomgeving

Onderstaand is per use case uitleg gegeven over hoe de beoordeling werkt. Daarnaast is er per use case een scoreformulier opgesteld. Op dit scoreformulier staan de handelingen die door Inschrijver gedemonstreerd moeten worden. Na demonstratie van de handeling vult ieder lid van de beoordelingscommissie zijn beoordeling voor de betreffende handeling in. Wanneer een handeling om wat voor reden dan ook niet gedemonstreerd kan worden zal hiervoor de beoordeling "Ontbreekt in demo" gegeven worden. Dit staat gelijk aan het rapportcijfer 1.

Use case 1: Profiel Vast-mobiel gebruiker

Use case 1 gaat over het aannemen van een gesprek door een medewerker werkzaam bij Aanbestedende dienst.

De medewerker krijgt via de smartphone een gesprek binnen. Na het aanhoren van de klant wil de medewerker tussendoor consulteren met een collega. De medewerker zet het gesprek in de wacht en belt met de collega. Vervolgens neemt de medewerker het gesprek terug. Aan het einde van het gesprek heeft de klant een vraag voor een ander team. De medewerker verbindt de klant direct door naar het teamnummer.

In de tussentijd heeft de medewerker een ander gesprek ontvangen en niet opgenomen. De beller laat een voicemailbericht achter. Na einde werkdag sluit de medewerker de laptop af en gaat naar huis. De medewerker is daarna nog wel bereikbaar voor collega's, maar niet meer voor klanten die bellen naar het vaste nummer.

In onderstaande scoreformulier staan de door Inschrijver te demonstreren handelingen beschreven. Dit formulier wordt door de leden van de beoordelingscommissie ook gehanteerd voor het doen van de beoordeling.

Scoreformulier Profiel Vast-mobiel gebruiker							
#	Te demonstreren handeling (vanuit oogpunt van de eindgebruiker)	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Ontbreekt in demo
1	Ik kan ten alle tijden een gesprek opnemen via de native dialer van mijn smartphone.						
2	Ik kan via mijn smartphone een gesprek in de wacht zetten en terugnemen.						
3	Ik kan via mijn smartphone een gesprek direct en indirect doorverbinden naar iedere collega.						
4	Als ik een gesprek indirect doorverbind dan is het nummer van mijn smartphone zichtbaar.						
5	Als ik een gesprek direct doorverbind dan is het nummer van de beller zichtbaar.						

6	Als ik een voicemailbericht heb, ontvang ik een notificatie via SMS, e-mail of app.						
7	Ik kan eenvoudig mijn voicemail uitluisteren op mijn vaste telefoon en op mijn mobiele telefoon.						
8	Ik kan snel (verkorte) nummers, collega's, teams en externen terugvinden of toevoegen in de telefoongids.						
9	Ik ben binnen kantoortijd bereikbaar via mijn 06- en 088-/076-nummer en buiten kantoortijd via mijn 06-nummer.						
10	Ik kan instellen dat ik uitbel met mijn persoonlijke 088-nummer, met mijn persoonlijke 06-nummer, of nummerweergave uitschakelen.						
11	Ik kan ten alle tijden uitbellen via de native dialer van mijn smartphone. De ingestelde nummerweergave wordt correct meegestuurd.						
12	Als mijn mobiel over gaat is het mogelijk om een desktopapplicatie mee te laten rinkelen en eventueel daar het gesprek mee op te nemen/zetten.						

Minimaal 10 onderdelen moeten tijdens de demo zijn behandeld om aan het minimaal gestelde percentage van 80% te voldoen zoals genomen in het aanbestedingsdocument.

Use case 2: Profiel klantcontactcenter basisfunctionaliteit

Use case twee gaat over het aannemen van een gesprek binnen openingstijden door een team, dat gebruik maakt van groepen en een basis contactcenterfunctionaliteit.

Medewerkers melden zich actief aan voor een team (groep). Een klant belt, na het zoeken van een telefoonnummer op de website, een specifiek GGD-team. De medewerker beantwoordt de vraag van de klant en spreekt af op een later moment terug te bellen voor een vervolgesprek. De medewerker belt uit met het teamnummer (niet met het eigen mobiele of vaste nummer), zodat de klant via het teamnummer een vast aanspreekpunt heeft.

Een collega gaat met lunchpauze en meldt zich af. Hierdoor is op dat moment niemand beschikbaar. Alle (ingeroosterde) collega's in het team krijgen hiervan een waarschuwing.

In onderstaande scoreformulier staan de door Inschrijver te demonstreren handelingen beschreven. Dit formulier wordt door de leden van de beoordelingscommissie ook gehanteerd voor het doen van de beoordeling.

Scoreformulier Profiel klantcontactcenter basisfunctionaliteit							
Nr.	Te demonstreren handeling (vanuit oogpunt van de eindgebruiker)	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Ontbreekt in demo
1	Ik kan mij eenvoudig aanmelden bij mijn team zodra de werkdag begint.						
2	Ik kan duidelijk zien welke collega's beschikbaar zijn volgens de agenda en ik kan eenvoudig zien wie zich heeft aangemeld.						
3	Ik werk voor verschillende teams en kan me eenvoudig aanmelden bij meerdere groepen.						
4	Als ik niet beschikbaar ben, kan ik mijzelf in één keer voor alle teams op pauze zetten en ook weer aanmelden.						
5	Ik kan instellen dat ik uitbel met het algemene nummer of het 088-nummer van (een van) mijn team(s), of nummerweergave uitschakelen.						

Minimaal 4 onderdelen moeten tijdens de demo zijn behandeld om aan het minimaal gestelde percentage van 80% te voldoen zoals genomen in het aanbestedingsdocument.

Use case 3: Profiel klantcontactcenter omnichannel

Use case 3 gaat over hoe een medewerker die (24/7) bereikbaarheidsdienst heeft, eenvoudig het rooster kan wijzigen en hoe de dienst automatisch overgaat van het ene teamlid naar het volgende.

De dienst van een medewerker met (24/7) bereikbaarheidsdienst start om 08.00 uur en eindigt om 17.00 uur, waarbij de medewerker automatisch volgens het rooster wordt aan- en afgemeld.

Volgens het rooster zijn op dat moment twee medewerkers beschikbaar in de bereikbaarheidsdienst. Vlak voor aanvang van de bereikbaarheidsdienst wisselen twee medewerkers van dienst in verband met ziekte.

Een klant of extern contactpersoon belt naar het algemene telefoonnummer van de bereikbaarheidsdienst (of het team) en de eerstvolgende beschikbare medewerker krijgt het gesprek aangeboden via de eigen smartphone. Door een groot aanbod van gesprekken (of bij een crisissituatie), meldt een derde medewerker zich aan op het teamnummer. Omdat het gaat over een specifiek team met bijzondere taken hebben zij zelf een voicemailbericht ingesteld en een tekst ingesproken.

In onderstaande scoreformulier staan de door Inschrijver te demonstreren handelingen beschreven. Dit formulier wordt door de leden van de beoordelingscommissie ook gehanteerd voor het doen van de beoordeling.

Scoreformulier Profiel klantcontactcenter omnichannel							
Nr.	Te demonstreren handeling (vanuit oogpunt van de eindgebruiker)	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Ontbreekt in demo
1	Ik open eenvoudig de applicatie.						
2	Ik authenticiteer mij snel, eenvoudig en veilig.						
3	Ik kan eenvoudig een rooster voor de bereikbaarheidsdienst van tevoren invullen.						

4	Ik vind eenvoudig mijn team en teamleden, hiervoor hoef ik maar één/twee keer te klikken/swipen.						
5	Het rooster open ik in één of twee klikken.						
6	Ik zie direct en eenvoudig welke diensten mijn teamleden hebben.						
7	Ik wijzig mijn dienst met die van mijn collega, dit gaat snel en eenvoudig.						
8	Ik kan de dienst op elk moment van de dag wijzigen, tot op de minuut kan ik dit instellen.						
9	Ik bevestig de wijziging van de dienst, de applicatie helpt mij hierbij zonder dat dit van mij veel extra handelingen vergt.						
10	Als ik een verkeerde roosterwijziging aanbreng, herstel ik deze snel en eenvoudig.						
11	Ik sta automatisch aangemeld volgens rooster als ik bereikbaarheidsdienst heb.						
12	Ik krijg een notificatie van een roosterwijziging én als mijn dienst binnenkort start.						
13	Telefoonoproepen ontvang ik automatisch als mijn dienst start en						

	worden aan het einde van mijn dienst automatisch doorgeschakeld naar mijn collega die aansluitend piketdienst heeft.						
14	Aan het einde van mijn dienst ontvang ik een notificatie.						
15	Als alle leden van het team in gesprek zijn, komt ieder volgend gesprek in een wachtrij met meldtekst.						
16	Ik meld mij eenvoudig aan op het teamnummer als dit door drukte nodig is.						
17	Ik kan een meldtekst of voicemailtekst wijzigen als dit nodig is.						

Minimaal 14 onderdelen moeten tijdens de demo zijn behandeld om aan het minimaal gestelde percentage van 80% te voldoen zoals genomen in het aanbestedingsdocument.

Use case 4: Profiel Receptiepost

Use case 4 gaat over het aannemen van een gesprek bij een receptiepost.

Na het aanmelden bij de oplossing krijgt de medewerker van de receptiepost via de telefonieoplossing een gesprek door. De medewerker hoort de klant aan, zoekt in de telefoongids naar een beschikbare medewerker verbindt het gesprek door naar het juiste team. Na de eerste maal geen gehoor te krijgen, wordt het gesprek teruggenomen en op verzoek van de klant doorverbonden met (een andere medewerker) van het team. Het is voor deze medewerker duidelijk dat dit gesprek is doorverbonden vanuit de receptiepost en dat het een klant betreft.

De medewerker checkt het wallboard op de wachttijd van de klanten, die kort is, en besluit de nawerktijd te verlengen.

In onderstaande scoreformulier staan de door Inschrijver te demonstreren handelingen beschreven. Dit formulier wordt door de leden van de beoordelingscommissie ook gehanteerd voor het doen van de beoordeling.

Scoreformulier Profiel Receptiepost							
Nr.	Te demonstreren handeling (vanuit oogpunt van de eindgebruiker)	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Ontbreekt in demo
1	Ik kan eenvoudig een gesprek aannemen door enkele toetsen/ klikken te gebruiken.						
2	Ik kan via de oplossing een gesprek in de wacht zetten en terugnemen.						
3	Ik kan snel (verkorte) nummers, collega's, teams en externen terugvinden of toevoegen in de telefoongids.						
4	Ik kan een vraag doorzetten naar een afdeling of een groep specialisten die samenwerkt in een groep.						
5	Na het doorverbinden is het mij duidelijk wie ik aan de telefoon heb gekregen en kan ik dit terugzien door de nummerweergave.						

6	Als er niet wordt opgenomen kan ik eenvoudig het gesprek terugnemen.						
7	De oplossing is makkelijk te benaderen en opties zitten op een logische plek.						
8	Ik kan mij eenvoudig aan- en afmelden op de oplossing.						
9	Ik heb een real-time beschikking over: hoeveel gesprekken zijn aangenomen die dag, hoeveel gesprekken in de wachtrij staan en wat de gemiddelde wachttijd is.						
10	Ik kan middels de belapplicatie inzage hebben in de roosters van mijn collega's.						

Minimaal 8 onderdelen moeten tijdens de demo zijn behandeld om aan het minimaal gestelde percentage van 80% te voldoen zoals genomen in het aanbestedingsdocument.

Use case 5: Profiel piketdienst

Use case 5 gaat over hoe een medewerker die (24/7) bereikbaarheidsdienst heeft, eenvoudig het rooster kan wijzigen en hoe de dienst automatisch overgaat van het ene teamlid naar het volgende.

De dienst van een medewerker met (24/7) bereikbaarheidsdienst start om 08.00 uur en eindigt om 17.00 uur, waarbij de medewerker automatisch volgens het rooster wordt aan- en afgemeld.

Volgens het rooster zijn op dat moment twee medewerkers beschikbaar in de bereikbaarheidsdienst. Vlak voor aanvang van de bereikbaarheidsdienst wisselen twee medewerkers van dienst in verband met ziekte.

De meldkamer, een klant of extern contactpersoon belt naar het algemene telefoonnummer van de bereikbaarheidsdienst (of het team) en de eerstvolgende beschikbare medewerker krijgt het gesprek aangeboden via de eigen smartphone. Door een groot aanbod van gesprekken (of bij een crisissituatie), meldt een derde medewerker zich aan op het teamnummer. Omdat het gaat over een specifiek team met bijzondere taken hebben zij zelf een voicemailbericht ingesteld en een tekst ingesproken.

In onderstaande scoreformulier staan de door Inschrijver te demonstreren handelingen beschreven. Dit formulier wordt door de leden van de beoordelingscommissie ook gehanteerd voor het doen van de beoordeling.

Scoreformulier Profiel piketdienst							
Nr.	Te demonstreren handeling (vanuit oogpunt van de eindgebruiker)	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Ontbreekt in demo
1	Ik open eenvoudig de applicatie.						
2	Ik authentickeer mij snel, eenvoudig en veilig.						
3	Ik kan eenvoudig een rooster voor de bereikbaarheidsdienst van tevoren invullen.						
4	Ik vind eenvoudig mijn team en teamleden, hiervoor hoef ik maar één/twee keer te klikken/swipen.						
5	Het rooster open ik in één of twee klikken.						

6	Ik zie direct en eenvoudig welke diensten mijn teamleden hebben.						
7	Ik wijzig mijn dienst met die van mijn collega, dit gaat snel en eenvoudig.						
8	Ik kan de dienst op elk moment van de dag wijzigen, tot op de minuut kan ik dit instellen.						
9	Ik bevestig de wijziging van de dienst, de applicatie helpt mij hierbij zonder dat dit van mij veel extra handelingen vergt.						
10	Als ik een verkeerde roosterwijziging aanbreng, herstel ik deze snel en eenvoudig.						
11	Ik sta automatisch aangemeld volgens rooster als ik bereikbaarheidsdienst heb.						
12	Ik krijg een notificatie van een roosterwijziging én als mijn dienst binnenkort start.						
13	Telefoonoproepen ontvang ik automatisch als mijn dienst start en worden aan het einde van mijn dienst automatisch doorgeschakeld naar mijn collega die aansluitend piketdienst heeft.						
14	Aan het einde van mijn dienst ontvang ik een notificatie.						

Minimaal 11 onderdelen moeten tijdens de demo zijn behandeld om aan het minimaal gestelde percentage van 80% te voldoen zoals genomen in het aanbestedingsdocument.

Use case 6: Beheerdersomgeving

Use case 6 gaat over welke beheerstaken de aangeboden telefonie-oplossing bevat die Hét Service Centrum of een supervisor zelf kan instellen zonder tussenkomst van Inschrijver en geeft een beeld van de flexibiliteit van de telefonieoplossing.

In onderstaande scoreformulier staan de door Inschrijver te demonstreren handelingen beschreven. Dit formulier wordt door de leden van de beoordelingscommissie ook gehanteerd voor het doen van de beoordeling.

Scoreformulier Beheerdersomgeving							
Nr.	Te demonstreren handeling (vanuit het oogpunt van de telefoniebeheerder)	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens	Ontbreekt in demo
1	Het is mogelijk eenvoudig een wijziging aan te brengen en een nieuwe medewerker aan te maken in de oplossing.						
2	Het is mogelijk eenvoudig groepen in te stellen en te wijzigen.						
3	Het is mogelijk eenvoudig een keuzemenu (IVR) of voicemailbox in te stellen of te wijzigen.						
4	Het is mogelijk eenvoudig een wachtrij aan te maken.						
5	Het is mogelijk eenvoudig een nieuwe teammeldtekst of teamvoicemailbericht te activeren.						
6	Het is mogelijk rapportages uit te draaien op minstens het aantal mobiele gesprekken, aantal vaste gesprekken, gespreksduur en verbruik mobiele data.						
7	Het is mogelijk realtime en eenvoudig een duidelijk overzicht uit te draaien van alle medewerkers aangemeld op de oplossing inclusief gegevens als						

	voornaam, achternaam, afdeling, mobiel nummer, vast nummer en e-mailadres.						
8	Ik maak eenvoudig groepen aan in de applicatie en koppel hier direct teamleden aan.						
9	Eén teamlid kan bereikbaar zijn onder verschillende groepen.						
10	Ik kan een standaard nawerktijd instellen.						
11	Ik kan als beheerder wallboards inrichten naar behoefte van de verschillende teams.						
12	Ik kan zelfstandig AD-synchronisatie instellen (groepen, attributen, OU's)						
13	Ik kan als beheerder dagelijks en wekelijks een handmatige sync uitvoeren in de AD synchronisatie						
14	Ik wil live call-statistieken kunnen inzien (per team, per gebruiker, per nummer) en deze ook kunnen exporteren.						
15	Ik wil multi-tenant beheer kunnen uitvoeren. UC-profielen beheren per organisatie: Ik kan per organisatie (NOG, WB, HvB, RAV) aparte tenant- of subtenant-profielen aanmaken, zodat instellingen, telefoongidsen en callflows gescheiden blijven.						
16	Ik kan als HSC-beheerder in één portaal switchen tussen tenants zonder aparte logins.						
17	Ik kan routeringen instellen (IVR, groepen, overflow) zonder tussenkomst van KPN.						
18	Ik kan zelf nieuwe nummerblokken aanmaken en						

	distribueren naar de juiste tenant.						
19	Ik heb volledige inzage in auditlogs: alle wijzigingen van beheerders en gebruikers met tijdstempel.						
20	Ik kan zelf auditlogs exporteren voor interne en externe audits (AVG/NEN7510).						

Minimaal 16 onderdelen moeten tijdens de demo zijn behandeld om aan het minimaal gestelde percentage van 80% te voldoen zoals genomen in het aanbestedingsdocument.