

Use case 3: Profiel klantcontactcenter omnichannel

Een medewerker van het klantcontactcentrum start om 08:30 de werkdag en logt in op het klantcontactstelsysteem. In het stelsysteem ziet de medewerker het eigen rooster: beldienst van 08:45 tot 17:00 en maildienst van 13:00 tot 14:00. Om 08:45 zet de medewerker zichzelf op 'take-calls' en ontvangt direct het eerste telefoongesprek. Bij binnenkomst klinkt een piep en wordt de gekozen afdeling uitgesproken, bijvoorbeeld Jeugdgezondheidszorg.

De medewerker luistert naar de vraag van de burger en raadpleegt met enkele klikken de kennisbank. Indien het antwoord niet direct beschikbaar is, vraagt de medewerker via een Teams-achtig kanaal hulp aan een senior collega, die via de chat reageert en eventueel live meeluistert. Na het gesprek schakelt het stelsysteem automatisch naar 'wrap-up', waarin de medewerker het gebruikte kennisitem registreert en zichzelf weer beschikbaar stelt voor het volgende gesprek.

Tijdens de maildienst ontvangt de medewerker een pop-up melding in het klantcontactstelsysteem. De e-mails zijn direct zichtbaar in het stelsysteem, waardoor efficiënt gewerkt kan worden zonder te schakelen tussen applicaties. Bij het beantwoorden van een mail kan de medewerker via een mailicoontje in de kennisbank een passend template invoegen, wat zorgt voor snelheid en uniforme communicatie richting de burger.

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

	Scoreformulier					
N r.	Te demonstreren handeling (vanuit oogpunt van de eindgebruiker)	Helema al oneens	Oneen s	Neutraa l	Eens	Helemaa l eens
1	Ik open eenvoudig de applicatie.					
2	Ik authenticiteer mij snel, eenvoudig en veilig.					
3	Ik werk vanuit één overzichtelijk interface voor telefonie en kennisbank, zonder te hoeven schakelen					

	tussen verschillende systemen.					
4	Een dashboard overzicht waarbij ik in 1 oogopslag wachtrijen en werkstatussen inzie.					
5	Bij binnenkomst van het gesprek is gemakkelijk en intuïtief duidelijk welke keuze beller gemaakt heeft in het keuzemenu.					
6	Telefoonoproepen ontvang ik automatisch als mijn dienst start en ik mijn status op "take calls" of iets in die geest zet en worden aan het einde van mijn dienst automatisch doorgeschakeld naar mijn collega d.m.v. een automatische skill based routing.					
7	Als alle leden van het team in gesprek zijn, komt ieder volgend gesprek in een wachtrij met meldtekst waarbij de wachttijd ongeveer benoemd wordt.					
8	Ik wissel eenvoudig tussen werkstatussen zoals 'take-calls', 'wrap-up' en 'maildienst'.					
9	Ik zoek kennisitems eenvoudig op via een zoekfunctie of via een mappenstructuur, afhankelijk van wat ik prettig vind.					
10	Bij het beantwoorden van een e-mail voeg ik eenvoudig een passend template toe vanuit de kennisbank.					

1 1	Ik geef eenvoudig feedback op een kennisbankitem, bijvoorbeeld als informatie onvolledig of onduidelijk is.					
1 2	Ik registreer of log gebruikte kennisitems snel met minimaal aantal handelingen.					
1 3	Het systeem reageert snel en zonder merkbare laadtijd, waardoor ik vlot kan werken.					
1 4	Het rooster open ik in één of twee klikken.					
1 5	Ik krijg een notificatie van roosterwijzigingen én als mijn dienst binnenkort start.					

De beoordeling van deze use case wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie welke bestaat uit tien (10) personen. Dit is opgedeeld in zes (6) eindgebruikers van verschillende teams/afdeling van Opdrachtgever en vier (4) personen met passende deskundigheid. Alle leden van het beoordelingsteam hebben een eigen scoreformulier en beoordelen elke handeling van deze use case individueel. Zij dienen per gedemonstreerde handeling een beoordeling te geven op het scoreformulier. De beoordeling loopt van "Helemaal oneens" naar "Helemaal eens". Aan deze beoordeling is een rapportcijfer gekoppeld. Waarbij "Helemaal eens" gelijk staat aan cijfer 10 en "Helemaal oneens" gelijk staat aan cijfer 1. Rapportcijfer 10 is de hoogste mogelijke score en rapportcijfer 1 is de laagst mogelijke score. Zie onderstaande tabel voor het volledige overzicht.

Beoordeling	Rapportcijfer
Helemaal oneens	1
Oneens	2.5
Neutraal	5
Eens	7.5
Helemaal eens	10

Nadat alle demonstraties zijn geweest zal per lid van de beoordelingscommissie per het aantal behaalde punten voor deze use case opgeteld worden. Dit aantal wordt vervolgens gedeeld door het aantal te demonstreren handelingen (18) van deze use case. Dit om tot een gemiddeld cijfer te komen voor deze use case. Deze berekening zal voor elk van de leden van de beoordelingscommissie uitgevoerd worden. Uiteindelijk is er voor elk van de 10 leden van de

beoordelingscommissie een gemiddeld cijfer per use case berekend. Deze 10 cijfers worden vervolgens bij elkaar opgeteld en hierna gedeeld door 10. Het cijfer wat hier uit volgt is het eindcijfer voor deze use case wat gehanteerd zal worden in de beoordeling van de inschrijvingen. Dit cijfer zal afgerond worden tot 3 decimalen achter de komma.

De Inschrijving met de beste beoordeling (het hoogste cijfer) voor deze use case ontvangt de hoogste fictieve korting voor deze use case. Onderstaand wordt de verdeling van de fictieve korting voor deze use case beschreven.

Inschrijver met de beste beoordeling behaalt €126.000,- aan fictieve korting

Inschrijver met de op een na beste beoordeling behaalt €75.600,- aan fictieve korting

Inschrijver met de op twee na beste beoordeling behaalt €37.800,- aan fictieve korting

Alle overige Inschrijvers behalen € 0,- aan fictieve korting.

Wanneer beide Inschrijvers een gelijke beoordeling krijgen (cijfer afgerond tot drie decimalen achter de komma) zullen beide Inschrijvers een gelijke fictieve korting behalen. Er wordt dan als volgt gerekend: stel dat twee Inschrijvers beide de hoogste beoordeling behalen dan krijgen ze beide de fictieve korting die hoort bij de eerste plaats. de fictieve korting die voor de tweede plaats geldt komt dan te vervallen. Dit betekent dat de Inschrijver die na de twee Inschrijvers die op de gedeelde eerste plaats staan eindigt de fictieve korting behaalt die hoort bij de derde plaats. Wanneer twee Inschrijvers gezamenlijk op de tweede plaats eindigen komt de fictieve korting die voor de derde plaats geldt te vervallen en zo verder.