

Bijlage 10 Use-cases demonstratie

De use-cases zijn onderverdeeld in de volgende onderdelen:

1. De functionaliteit gezien vanuit het perspectief van de eindgebruiker
2. De functionaliteit gezien vanuit het perspectief van het KCC
3. De functionaliteit gezien vanuit het perspectief van de beheerder

Bij de beoordeling van de demonstratie wordt gelet op de volgende aspecten:

- De (getoonde) aanwezigheid van de benodigde functionaliteiten binnen het proces
 - Algemene functionaliteiten
 - Volledige integratie met het klantcontactstelsel (JKC van Decos)
- De mate van gebruiksvriendelijkheid. Dit komt tot uiting in:
 - Intuïtieve bediening
 - Het aantal benodigde clicks
 - Overzichtelijkheid van de schermen

Eindgebruiker

Beoordeeld wordt in hoeverre invulling wordt gegeven aan gebruiksvriendelijkheid op basis van use-case

- a. Een gebruiker met standaardinstellingen (uitbellen via native dialer, laat doorkiesnummer zien, voicemail staat uit)
 1. Wordt gebeld door het KCC (hoe komt gesprek binnen, wat ziet gebruiker?)
 2. Wordt gebeld door een buitenlijn op zijn doorkiesnummer (hoe komt gesprek binnen, wat ziet gebruiker?)
 3. Belt uit naar een collega via het adresboek (welke handelingen doet collega 1, hoe komt gesprek binnen bij collega 2?)
 4. Belt uit naar een extern nummer (welke handelingen doet collega, wat ziet persoon die wordt gebeld?)
 5. Voegt een persoonlijk contact toe aan het adresboek van de telefoonapplicatie

Klant Contact Center

Beoordeeld wordt in hoeverre invulling wordt gegeven aan gebruiksvriendelijkheid op basis van use-case

- a. Wallboard met een overzichtelijke layout met 4 klantelingen waarop de, in het Programma van Eisen gevraagde (eis Wall01 – Wall04), real time informatie wordt getoond.
- b. Volledige integratie met het klantcontactstelsel, JKC van Decos. Laat zien hoe een KCC medewerker binnen JKC (zonder gebruik te maken van de telefoonapplicatie zelf) de volgende handelingen kan uitvoeren:
 1. Gesprek wordt aangeboden: opnemen
 2. Gekoppelde klantkaart wordt direct getoond
 3. Doorverbinden
 4. Ruggespraak/terugnemen
 5. Collega zoeken en bellen via dial pad en via click to dial

6. Beschikbare collega voor een specifieke afdeling zoeken (komt de statusinformatie in JKC overeen met de statusinformatie in de telefoonapplicatie zelf)
7. Een oproep aannemen die is teruggevallen op het KCC, waarbij minimaal zichtbaar is:
 - a. Welk toestel oorspronkelijk is gekozen
 - b. Wat de reden is van terugval
 - c. Wat het telefoonnummer is van de oorspronkelijke beller

Beheerder

Beoordeeld wordt in hoeverre invulling wordt gegeven aan gebruiksvriendelijkheid op basis van use-case

- a. Een gebruiker met standaardinstellingen (uitbellen via native dialer, laat doorkiesnummer zien, voicemail staat uit)
 1. Nieuwe medewerker: welke acties zijn nodig voor standaard profiel
 2. Aanpassen naar voicemail aan
 3. Aanpassen naar 06-nummer tonen via native dialer
 4. Hoe deze aanpassingen worden gelogd
- b. Gebruik van belgroepen
 1. Maak een belgroep aan met 4 personen
 2. Voeg later een persoon toe
 3. Hoe is inzichtelijk voor beheerder wie in belgroep zitten
 4. Hoe is inzichtelijk voor beheerder wie op dat moment actief is in de belgroep (in gesprek, beschikbaar)
 5. Een eindgebruiker meldt zich aan in de belgroep. Laat zien hoe de status van een gebruiker de presence van de gebruiker volgt.