

Functionele eisen integratie met Decos JOIN Klantcontact

Kenmerk:

Versie: 1.0

Datum: 1-1-2026

Auteur:



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
	Doel van de SLA.....	Error! Bookmark not defined.
	Geldigheidsduur.....	Error! Bookmark not defined.
	Wijzigingsprocedure.....	Error! Bookmark not defined.
2	Functionele eisen.....	4

1 Inleiding

Dit document beschrijft de functionele eisen ten aanzien van de integratie tussen de geboden oplossing van Inschrijver en de klantcontact applicatie van Opdrachtgever. Dit betreft de applicatie Decos JOIN Klantcontact (verder te noemen 'JKC').

2 Functionele eisen

De integratie met de geboden oplossing maakt de volgende handelingen binnen JKC mogelijk:

Algemeen

Decos JOIN Klantcontact fungeert als leidend systeem voor de afhandeling van klantcontacten. De gekozen oplossing dient naadloos geïntegreerd te zijn met Decos JOIN, waarbij de volledige sessie-afhandeling (signalering, opnemen, routing, doorverbinden en beschikbaarheidsstatus) vanuit Decos wordt ondersteund.

De oplossing ondersteunt realtime presence-informatie van medewerkers, waarbij beschikbaarheid statussen kunnen worden gebruikt voor routing, inzicht en rapportage.

Inkomend

Signalering van binnenkomend telefoongesprek

De gebruiker wordt geattendeerd op een binnenkomend telefoontje. In JKC wordt een pop-up getoond waarin het gesprek zichtbaar wordt.

Opnemen van telefoongesprek

JKC signaleert wanneer de gebruiker de telefoon opneemt. Indien er een klant gevonden is bij het telefoonnummer, dan wordt deze klant op het moment van opnemen gepresenteerd aan de medewerker.

In de wacht zetten

Een telefoongesprek kan door de medewerker via muisbediening in de wacht worden gezet.

Uit de wacht halen

Een telefoongesprek kan door de medewerker via muisbediening uit de wacht worden gehaald. (terugpakken)

Warm doorverbinden van een actief telefoongesprek

Een telefoongesprek kan worden doorverbonden naar een collega. Warm doorverbinden houdt in dat de medewerker eerst de collega aan de lijn krijgt, deze kan informeren over de klantvraag, en daarna kan ophangen waarna de collega het gesprek met de klant kan voortzetten.

Koud doorverbinden van een actief telefoongesprek

Een telefoongesprek kan worden doorverbonden naar een collega. Koud doorverbinden houdt in dat de medewerker zonder eigen tussenkomst een gesprek kan doorverbinden naar het toestel van een collega. Zodra de collega opneemt heeft hij/zij de klant aan de lijn.

Gesprek beëindigen

De medewerker kan via muisbediening het telefoongesprek beëindigen door de verbinding te verbreken.

Nummerherkenning

De mogelijkheid om bij elke persoon of organisatie die je opzoekt nummerherkenning aan te zetten. Wanneer de beller weer belt gelijk het klantbeeld in beeld hebt.

Nawerktijd

De duur van de sessie in JKC bepaalt de nawerktijd in de geboden oplossing. Als de medewerker de contactsessie in JKC eindigt, eindigt deze ook in de geboden oplossing en wordt de medewerker automatisch weer beschikbaar voor een volgend gesprek.

Uitgaand

Een nieuw gesprek starten

Een medewerker kan binnen JKC een nieuw gesprek starten door met de muis te klikken op het telefoonnummer van:

- Een klant (Persoon of Organisatie);
- Een collega;
- Of door het kiezen van een nummer via het numerieke toetsenbord in JKC.

In de wacht zetten

Een actief telefoongesprek kan door de medewerker via muisbediening in de wacht worden gezet.

Uit de wacht halen

Een actief telefoongesprek kan door de medewerker via muisbediening uit de wacht worden gehaald.

Warm doorverbinden van een actief telefoongesprek

Een telefoongesprek kan worden doorverbonden naar een collega. Warm doorverbinden houdt in dat de medewerker eerst de collega aan de lijn krijgt, deze kan informeren over de klantvraag, en daarna kan ophangen waarna de collega het gesprek met de klant kan voortzetten.

Koud doorverbinden van een actief telefoongesprek

Een telefoongesprek kan worden doorverbonden naar een collega. Koud doorverbinden houdt in dat de medewerker zonder eigen tussenkomst een gesprek kan doorverbinden naar het toestel van een collega. Zodra de collega opneemt heeft hij/zij de klant aan de lijn.

Gesprek beëindigen

De medewerker kan via muisbediening het telefoongesprek beëindigen door de verbinding te verbreken.

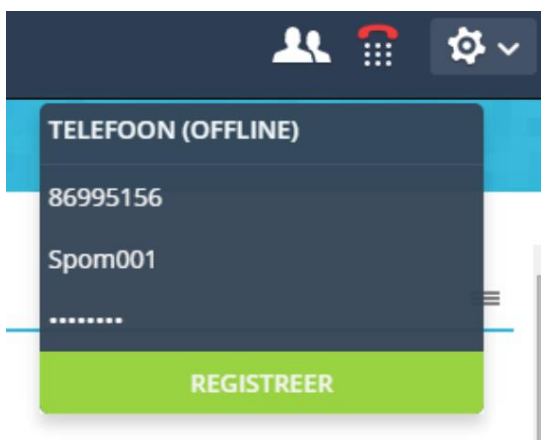
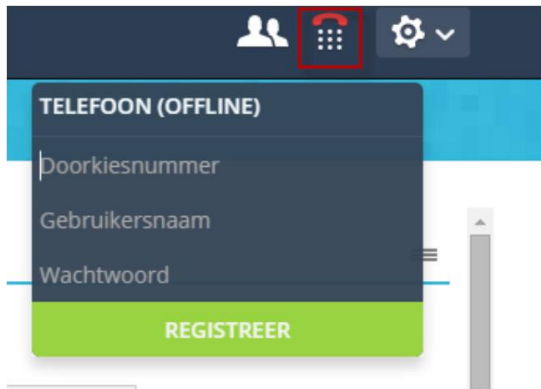
Rapportages

De geboden oplossing biedt rapportages over het gebruik van de telefonie functies binnen JKC.

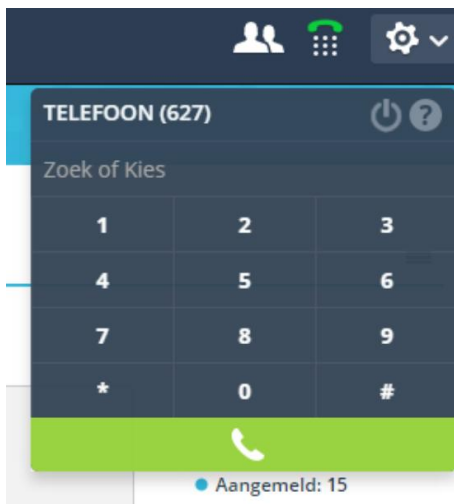
1. Aantal ontvangen telefoongesprekken;
2. Opgenomen (Aantal & Percentage);
3. Uitval (Aantal & Percentage);
4. Gemiddelde gespreksduur (JKC eigen gesprekken);
5. Aantal doorverbonden gesprekken;
6. Percentage afgehandeld zonder doorverbinden;
7. Aantal gestarte gesprekken vanuit JOIN Klantcontact;
8. Aantal en percentage doorverbonden per gekozen afdeling.

Schermvoorbeelden van de functionele integratie tussen de oplossing en JOIN Klantcontact

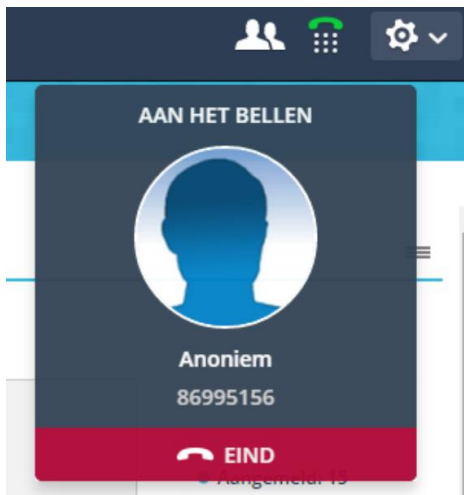
Registreren van de gebruiker/ het doorkiesnummer:



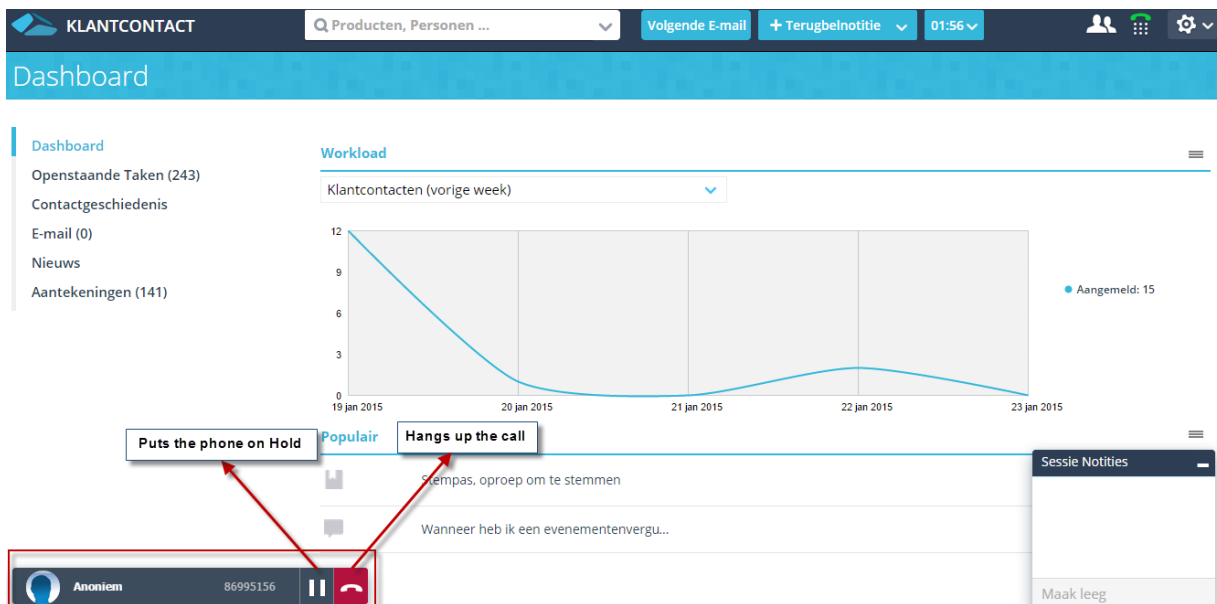
Het toetsenbordje waarmee een telefoonnummer kan worden gekozen, of een medewerker naam kan worden opgegeven:



Het belscherm:



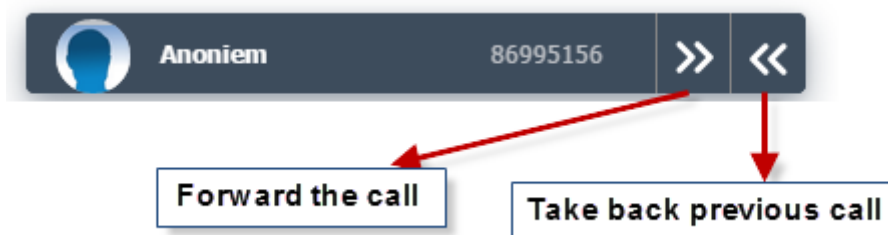
Als er wordt opgenomen verschijnt de actie balk in beeld:



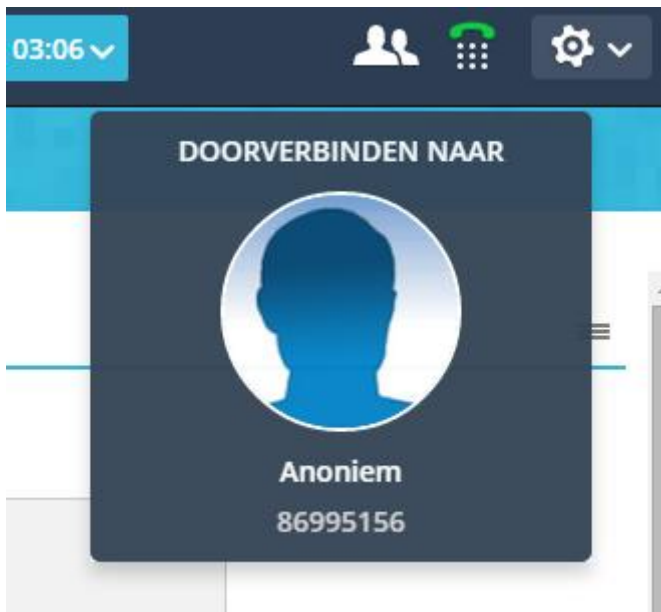
Een gesprek dat in de wacht gezet is. De knoppen passen zich automatisch aan. Nu is de 'haal uit de wacht' knop beschikbaar gekomen:



Nadat de collega heeft opgenomen kan worden doorverbonden of teruggepakt:

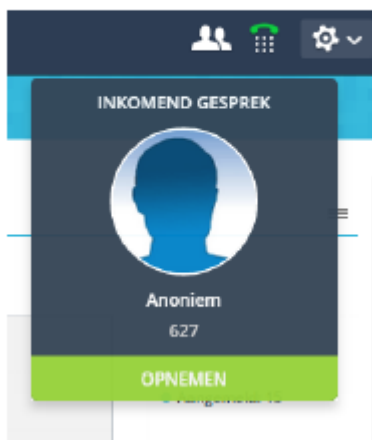


Het gesprek wordt nu doorverbonden:

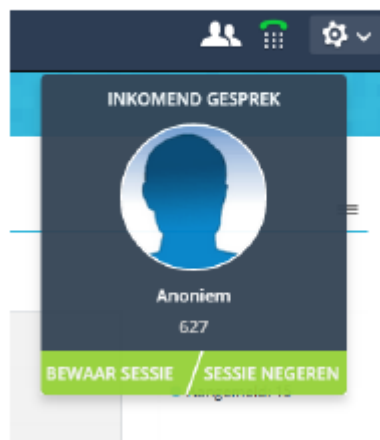


Inkomend gesprek:

Als er geen bestaande sessie open staat, verschijnt dit scherm



Als er wel een sessie open staat, vraagt JKC wat je met deze sessie wilt doen (*bewaren of negeren*)



Als de gebruiker niet in een actieve sessie zat volgt het linker scherm. Anders het rechterscherm. Dit geeft de gebruiker de mogelijkheid om zijn werk tijdelijk te parkeren.

Koppelvlakken

JKC heeft voor bovenstaande functies koppelingen met meerdere leveranciers. Enerzijds op basis van standaarden als CSTA XML, XMPP of anderzijds met koppelingen op basis van standaard API's van leveranciers die voor eenieder beschikbaar zijn (zonder 'technical partner' certificeringstraject). Nieuwe koppelvlakken met JKC vereisen dergelijke standaarden of standaard-API's van leveranciers, waarbij communicatie bij voorkeur geschiedt via het HTTP protocol.