

# Bijlage 10

## Usecases

Versie 1.0

**Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen**

Kerkeveldlaan 2

6042 JX Roermond

Juni 2026

# Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	Usecases .....	4
2.1	Usecase 1 – Status bezwaar .....	4
2.1.1	Doel .....	4
2.1.2	Situatieschets.....	4
2.1.3	Gewenste demonstratieonderdelen .....	4
2.2	Usecase 2 – Openstaand saldo en automatische incasso .....	5
2.2.1	Doel .....	5
2.2.2	Situatieschets.....	5
2.2.3	Gewenste demonstratieonderdelen .....	5
2.3	Usecase 3 – Verhuizing.....	6
2.3.1	Doel .....	6
2.3.2	Situatieschets.....	6
2.3.3	Gewenste demonstratieonderdelen .....	6
2.4	Usecase 4 – Aanvraag betalingsregeling lukt niet .....	7
2.4.1	Doel .....	7
2.4.2	Situatieschets.....	7
2.4.3	Gewenste demonstratieonderdelen .....	7
2.5	Usecase 5 – Niet eens met aanslag.....	8
2.5.1	Doel .....	8
2.5.2	Situatieschets.....	8
2.5.3	Gewenste demonstratieonderdelen .....	8

# 1. Inleiding

Deze Bijlage bevat usecases die inzicht geven in de gewenste toekomstige inrichting van het klantcontactdomein van de Aanbestedende Dienst.

De usecases zijn opgesteld:

- om inzicht te geven in de gewenste klantcontactprocessen;
- om inzicht te geven in de gewenste medewerker ondersteuning;
- om inzicht te geven in de gewenste samenhang tussen systemen, functionaliteiten en kanalen; en
- als referentiekader te dienen voor de live-demo zoals opgenomen in paragraaf 6.4.3.4 van het Beschrijvend Document.

De usecases beschrijven gewenste klantreizen en werkwijzen vanuit de toekomstige situatie van de Aanbestedende Dienst. De usecases vormen nadrukkelijk geen uitputtende functionele specificatie van de Opdracht.

Niet alle beschreven onderdelen maken onderdeel uit van de initiële implementatiescope van de Opdracht. Voor zover onderdelen betrekking hebben op:

- systemen buiten de scope van de Opdracht;
- toekomstige functionaliteiten;
- optionele functionaliteiten; of
- functionaliteiten van derden,

mogen deze tijdens de live-demo worden gesimuleerd, toegelicht of weergegeven met representatieve voorbeelddata.

## 2. Usecases

### 2.1 Usecase 1 – Status bezwaar

#### 2.1.1 Doel

Inzicht verkrijgen in de wijze waarop de aangeboden oplossing:

- realtime klantcontact ondersteunt;
- medewerkers ondersteunt tijdens klantcontact;
- klant- en contactinformatie beschikbaar maakt;
- integraties ondersteunt;
- vervolgprocessen ondersteunt; en
- administratieve handelingen beperkt.

#### 2.1.2 Situatieschets

Een klant heeft bezwaar gemaakt tegen een aanslag en wil de status van het bezwaar weten. De klant heeft eerder automatische updates ontvangen over de behandeling van het bezwaar. De klant neemt vervolgens contact op via telefonie of livechat.

#### 2.1.3 Gewenste demonstratieonderdelen

##### 2.1.3.1 Realtime klantcontact

Demonstreer:

- inkomend klantcontact;
- routing via IVR of wachtrij;
- klantidentificatie; en
- routing naar de juiste medewerker of wachtrij.

##### 2.1.3.2 Klantcontext en medewerker interface

Demonstreer dat de medewerker inzicht heeft in:

- klantgegevens;
- contacthistorie;
- eerdere interacties;
- statusinformatie;
- relevante contextinformatie; en
- vervolgacties.

De gegevens mogen afkomstig zijn uit:

- voorbeelddata;
- simulaties; of
- mock-integraties.

##### 2.1.3.3 Medewerker ondersteuning

Demonstreer:

- raadpleging van kennisartikelen;
- ondersteuning tijdens klantcontact;
- ondersteuning bij registratie;
- ondersteuning bij overdracht of escalatie; en
- automatische of semiautomatische samenvatting (indien aanwezig).

#### 2.1.3.4 Integraties en samenwerking

Demonstreer:

- hoe gegevens uit externe systemen beschikbaar komen in de medewerker interface;
- hoe integraties met GouWIT het klantcontactproces ondersteunen;
- hoe kennisartikelen via kennisbank/CMS beschikbaar worden gesteld;
- hoe de Teams-integratie samenwerking, presence en doorverbinden ondersteunt; en
- hoe informatie consistent beschikbaar blijft over verschillende onderdelen van de oplossing.

#### 2.1.3.5 Vastlegging, monitoring en rapportage

Demonstreer:

- registratie van klantcontact;
- registratie van contactredenen;
- registratie van vervolgacties;
- monitoringinformatie; en
- beschikbaarheid van rapportage- of stuurinformatie.

## 2.2 Usecase 2 – Openstaand saldo en automatische incasso

### 2.2.1 Doel

Inzicht verkrijgen in de wijze waarop de oplossing:

- medewerkers ondersteunt tijdens financieel gerelateerde klantvragen;
- klantinformatie beschikbaar maakt;
- selfservice ondersteunt;
- vervolgacties ondersteunt; en
- livechat ondersteunt.

### 2.2.2 Situatieschets

Een klant heeft vragen over:

- openstaand saldo;
- betaaltermijn; en
- automatische incasso.

De klant neemt hiervoor contact op via livechat of telefonie.

### 2.2.3 Gewenste demonstratieonderdelen

#### 2.2.3.1 Realtime klantcontact

Demonstreer:

- telefonie of livechat;
- wachtrijfunctionaliteit;
- routing; en
- meerdere gelijktijdige interacties.

#### 2.2.3.2 Klantcontext en medewerker interface

Demonstreer:

- inzicht in relevante klantinformatie;
- inzicht in betaal informatie;
- inzicht in eerdere interacties; en
- contextinformatie voor de medewerker.

### 2.2.3.3 Medewerker ondersteuning

Demonstreer:

- kennisraadpleging;
- ondersteuning bij beantwoording;
- ondersteuning bij vervolgacties;
- ondersteuning bij registratie; en
- automatische of semiautomatische samenvatting (indien aanwezig).

### 2.2.3.4 Integraties en samenwerking

Demonstreer:

- hoe gegevens uit externe systemen worden ontsloten;
- hoe kennisartikelen tijdens klantcontact beschikbaar worden gesteld;
- hoe medewerker ondersteuning geïntegreerd beschikbaar is; en
- hoe gegevens en klantcontext consistent beschikbaar blijven over verschillende onderdelen van de oplossing.

### 2.2.3.5 Vastlegging, monitoring en rapportage

Demonstreer:

- registratie van klantcontact;
- registratie van contactredenen;
- monitoringinformatie; en
- beschikbaarheid van stuur- en rapportage-informatie.

## 2.3 Usecase 3 – Verhuizing

### 2.3.1 Doel

Inzicht verkrijgen in de wijze waarop de oplossing:

- medewerkers ondersteunt bij contextgevoelige klantvragen;
- klantcontext inzichtelijk maakt;
- samenwerking ondersteunt; en
- vervolgprocessen ondersteunt.

### 2.3.2 Situatieschets

Een adreswijziging is verwerkt via een externe bron. De klant neemt telefonisch contact op naar aanleiding van een ontvangen melding.

### 2.3.3 Gewenste demonstratieonderdelen

#### 2.3.3.1 Realtime klantcontact

Demonstreer:

- routing;
- wachtrijen; en
- afhandeling van klantcontact.

#### 2.3.3.2 Klantcontext en medewerker interface

Demonstreer:

- inzicht in oude en nieuwe adresgegevens;
- inzicht in eerdere meldingen;
- inzicht in contacthistorie; en

- beschikbaarheid van relevante contextinformatie.

#### 2.3.3.3 Medewerker ondersteuning

Demonstreer:

- ondersteuning tijdens klantcontact;
- ondersteuning bij overdracht of escalatie; en
- ondersteuning vanuit kennisbank/CMS; en
- ondersteuning bij samenwerking met interne medewerkers.

#### 2.3.3.4 Integraties en samenwerking

Demonstreer:

- samenwerking met interne medewerkers;
- ondersteuning vanuit Microsoft Teams;
- hoe informatie consistent beschikbaar blijft over verschillende onderdelen van de oplossing; en
- hoe integraties met externe systemen het klantcontactproces ondersteunen.

#### 2.3.3.5 Vastlegging, monitoring en rapportage

Demonstreer:

- registratie van klantcontact;
- registratie van vervolgacties;
- vastlegging van contextinformatie; en
- monitoringinformatie.

## 2.4 Usecase 4 – Aanvraag betalingsregeling lukt niet

### 2.4.1 Doel

Inzicht verkrijgen in de wijze waarop de oplossing:

- ondersteuning biedt bij escalaties vanuit selfservice;
- klantcontext inzichtelijk maakt;
- vervolgprocessen ondersteunt; en
- samenwerking ondersteunt.

### 2.4.2 Situatieschets

Een klant probeert zelfstandig een betalingsregeling aan te vragen, maar dit lukt niet. De klant neemt telefonisch contact op.

### 2.4.3 Gewenste demonstratieonderdelen

#### 2.4.3.1 Realtime klantcontact

Demonstreer:

- inkomend telefonisch contact;
- routing;
- wachtrijen; en
- klantidentificatie.

#### 2.4.3.2 Klantcontext en medewerker interface

Demonstreer:

- inzicht in eerdere selfservicepogingen;
- inzicht in relevante klantinformatie;

- inzicht in contacthistorie; en
- relevante contextinformatie.

#### 2.4.3.3 *Medewerker ondersteuning*

Demonstreer:

- ondersteuning tijdens klantcontact;
- kennisraadpleging;
- ondersteuning bij vervolgacties; en
- ondersteuning bij registratie.

#### 2.4.3.4 *Integraties en samenwerking*

Demonstreer:

- hoe vervolgacties worden ondersteund;
- hoe integraties met externe systemen functioneren;
- hoe informatie beschikbaar blijft over verschillende onderdelen van de oplossing; en
- hoe samenwerking met andere systemen of teams wordt ondersteund.

#### 2.4.3.5 *Vastlegging, monitoring en rapportage*

Demonstreer:

- contactregistratie;
- samenvatting;
- monitoringinformatie; en
- rapportage-informatie.

## 2.5 Usecase 5 – Niet eens met aanslag

### 2.5.1 Doel

Inzicht verkrijgen in de wijze waarop de oplossing:

- medewerkers ondersteunt bij emotionele klantcontacten;
- contextinformatie inzichtelijk maakt;
- ondersteuning biedt tijdens complexe gesprekken; en
- vervolgprocessen ondersteunt.

### 2.5.2 *Situatieschets*

Een klant belt boos over een aanslag. Uit beschikbare informatie blijkt dat sprake is van een onjuist object op de aanslag.

### 2.5.3 *Gewenste demonstratieonderdelen*

#### 2.5.3.1 *Realtime klantcontact*

Demonstreer:

- afhandeling van inkomend klantcontact;
- routing;
- wachtrijen; en
- doorverbinden of escalatie.

#### 2.5.3.2 *Klantcontext en medewerker interface*

Demonstreer:

- inzicht in aanslaginformatie;
- inzicht in objectinformatie;

- inzicht in eerdere contacten; en
- beschikbaarheid van relevante contextinformatie.

#### *2.5.3.3 Medewerker ondersteuning*

Demonstreer:

- ondersteuning tijdens het gesprek;
- kennisraadpleging;
- ondersteuning bij registratie;
- antwoordsuggesties (indien aanwezig); en
- automatische of semiautomatische samenvatting (indien aanwezig).

#### *2.5.3.4 Integraties en samenwerking*

Demonstreer:

- ondersteuning van vervolgacties;
- overdracht of escalatie;
- integratie met externe systemen; en
- consistente beschikbaarheid van klantcontext en interactiehistorie.

#### *2.5.3.5 Vastlegging, monitoring en rapportage*

Demonstreer:

- contactregistratie;
- registratie van vervolgacties;
- monitoringinformatie; en
- rapportage- of stuurinformatie.