

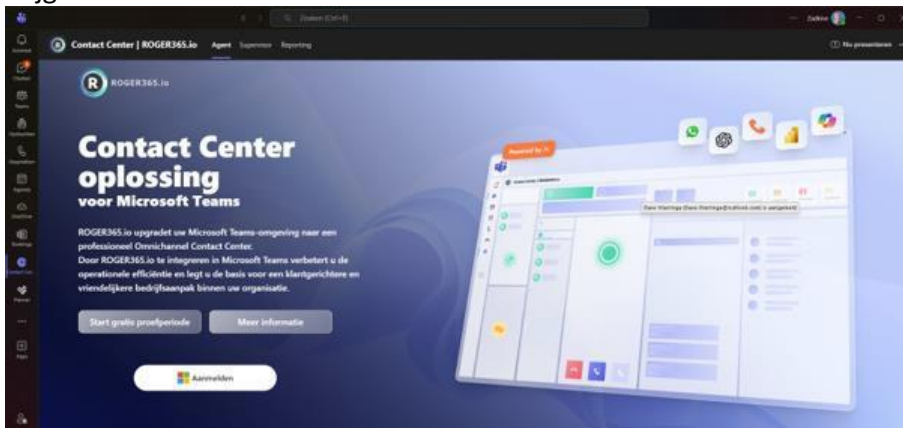
## Bijlage 9: KCC

### 1 - Huidige inrichting Contact Center

Sinds december 2025 maakt Zadkine, Techniek College Rotterdam (TCR) en VAVO Rijnmond College (VRC) gebruik van Roger365.io Contact Center applicatie, gebaseerd op Microsoft Teams.

#### Infrastructuur en werking

De oplossing is ingericht op basis van Single Sign-On (SSO). Na het inloggen op Microsoft Teams worden de agents automatisch ingelogd in Roger365. De agents moeten hun status op beschikbaar zetten in Roger365 en aanmelden op de wachtrij/queue om telefoontjes binnen te krijgen.

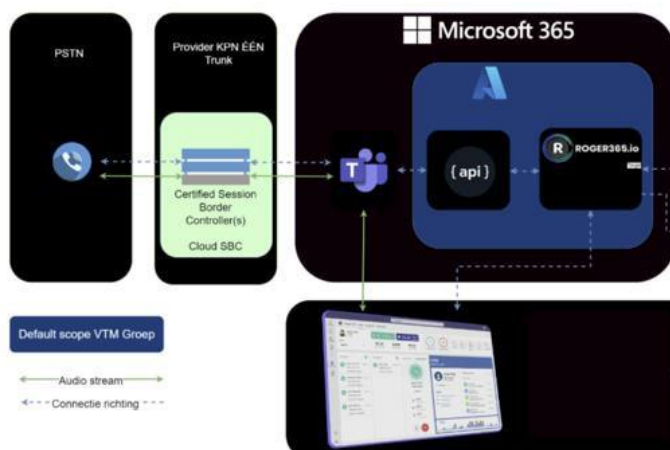


Externe telefonie wordt gefaciliteerd via een KPN EEN Trunk, welke is gekoppeld aan een on-premises Session Border Controller (SBC). Deze SBC verzorgt de integratie met Microsoft Teams via Direct Routing, waarmee inkomende en uitgaande oproepen mogelijk worden gemaakt.

De integratie van Roger365.io voegt uitgebreide contactcenterfunctionaliteiten toe binnen de Teams-omgeving, waaronder:

- Oproeproutering
- Wachtrijbeheer
- Rapportages
- Analyses

Er zijn geen koppelingen met interne systemen van Zadkine, TCR of VRC. Wel is er een integratie met Power BI ten behoeve van rapportagedoeleinden.



### **Omvang en onderdelen**

<b>Aantal</b>	<b>Omschrijving</b>
143	Agents
41	Call queue
34	Transfergroepen
1	Reporting Module
3	Wallboards (onder 1 licentie) *
1	PowerBI ontsluiting – MT rapportage**
3	Eigen rapportages voor het monitoren van Agents, WFM en Reasoncodes. **

\* Rapportages via wallboards zijn real-time beschikbaar.

\*\* Rapportages worden dagelijks bijgewerkt.

### **Bijlage X - Huidige en toekomstige inrichting Session Border Controller (SBC)**

#### **Huidige situatie**

In de huidige situatie wordt de Session Border Controller (SBC) van Zadkine on-premises gehost en beheerd binnen het eigen datacenter. De SBC vormt een essentieel onderdeel van de telefonie-infrastructuur en verzorgt de koppeling tussen de externe telecommunicatieomgeving (via de KPNEEN SIP Trunk) en Microsoft Teams via Direct Routing.

De huidige inrichting is enkelvoudig uitgevoerd en voorziet in de benodigde functionaliteit voor de bestaande contactcenter- en telefonieomgeving. De verantwoordelijkheid voor het beheer, onderhoud en de beschikbaarheid van de SBC ligt volledig bij Zadkine.

#### **Toekomstige situatie**

Zadkine is gestart met een project om de huidige on-premises SBC te migreren naar een Cloud gebaseerde oplossing binnen Microsoft Azure. Met deze migratie beoogt Zadkine de flexibiliteit, schaalbaarheid en toekomstbestendigheid van de telefonie-infrastructuur te vergroten.

Zadkine zal zelf verantwoordelijk blijven voor de aanschaf en het beheer van de SBC. De beoogde inrichting betreft vooralsnog een enkelvoudige SBC-oplossing (single instance), waarbij Zadkine zelfstandig invulling geeft aan beheer, configuratie en lifecycle management.

De trunk moet 150 gelijktijdige gesprekken aan kunnen.

Eventuele verdere optimalisaties, zoals redundantie, high availability of geografische spreiding, maken op dit moment geen onderdeel uit van de scope van deze migratie, maar kunnen in de toekomst nader worden overwogen.