

Persona's

De opdracht omvat verschillende persoonsgroepen, oftewel persona's, die met deze oplossing zullen werken. Deze persona's zijn hieronder verder gedefinieerd, met daarin onderscheid makend in doelen, verbruik, behoeften en minimale functionaliteiten die deze groep in de juiste mate bedient. Opdrachtgever beoogt meer duidelijkheid te scheppen over de type medewerkers van alle organisaties, zodat Gegadigde en/of Inschrijver een compleet beeld krijgt van de Opdrachtgever.

1. Reguliere medewerker (hybride werkend)

Naam (persona): Marieke

Functie: Beleidsmedewerker / administratief medewerker

Werkvorm: Hybride (kantoor, thuis, incidenteel extern)

Digitale omgeving: Microsoft 365 & Microsoft Teams

Profiel

Marieke werkt dagelijks in Microsoft Teams en Outlook. Zij wil kunnen bellen en gebeld worden vanuit dezelfde omgeving, zonder afhankelijk te zijn van een fysieke werkplek of vast toestel.

Doelen

- Eén geïntegreerde communicatieomgeving (Teams);
- Professionele bereikbaarheid, ongeacht locatie;
- Efficiënt schakelen tussen chat, bellen en vergaderen;

Telefoniegebruik

- In- en uitgaand bellen vanuit Teams;
- Doorschakelen naar mobiel indien nodig;
- Samenwerken via Teams-vergaderingen;

Behoeften & eisen

- **Teams-geïntegreerde telefonie** (vast & mobiel)
- Softphone functionaliteit in Teams;
- Bij geen beantwoording een doorschakeling naar voicemail en/of collega; en/of Klantcontactcentrum van de deelnemer;
- Eén zakelijk nummer, bereikbaar op alle devices;
- Synchronisatie met Outlook/Active Directory;
- Inzicht in beschikbaarheidsstatus van collega's;
- Ondersteuning van hybride werken zonder extra applicaties;
- Intuïtieve gebruikerservaring voor niet-technische gebruikers;

2. Klantcontactcenter-medewerker (hybride inzetbaar)

Naam: Ahmed

Functie: Medewerker Klantcontactcenter

Werkvorm: Kantoor en thuis

Digitale omgeving: Microsoft 365 & Microsoft Teams

Profiel

Ahmed gebruikt Teams en de Klantcontactcenter oplossing als primaire werktool en handelt grote aantallen telefoongesprekken af. De Klantcontactcenter-functionaliteit moet werken binnen of naast Teams, zonder kwaliteitsverlies bij thuiswerken. Ahmed is het eerste aanspreekpunt voor inwoners van de gemeente.

Doelen

- Inwoners tijdig en professioneel te woord staan;
- Efficiënt werken in wachtrijen;
- Overzicht houden in prestaties en drukte;

Telefoniegebruik

- Inloggen op Klantcontactcenter-wachtrijen;
- Doorverbinden naar collega's via Teams;
- Gebruik van headset via laptop;

Behoeften & eisen

- Callcenterfunctionaliteit **geïntegreerd met Teams**;
- Inzage- en sturing op wachtrijen, openingstijden en skills;
- Inzage Rapportages en realtime dashboards;
- Integratie van bronapplicaties (denk bijvoorbeeld aan een zaakstelsel wat tijdens de werkzaamheden wordt gebruikt);
- Thuiswerken met dezelfde functionaliteit als op kantoor;

3. Klantcontactcenter Supervisor (hybride inzetbaar)

Naam: Sophie

Functie: Supervisor Klant Contact Centrum

Werkvorm: Kantoor en thuis

Digitale omgeving: Microsoft 365 & Microsoft Teams

Profiel

Sophie is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van medewerkers van de afdeling Klantcontactcenter. Zij bewaakt de bereikbaarheid, kwaliteit en prestaties van het team. Zij werkt deels op kantoor en deels thuis en gebruikt Microsoft Teams als centrale werk- en communicatieomgeving. De supervisorfunctionaliteit moet volledig beschikbaar zijn binnen of geïntegreerd met Teams.

Doelen

- Optimale bereikbaarheid en klanttevredenheid realiseren;
- Real-time inzicht hebben in drukte, wachttijden en bezetting;
- Medewerkers kunnen ondersteunen, coachen en bijsturen;
- Continuïteit waarborgen bij piekbelasting of uitval;

Telefoniegebruik

- Monitoring van wachtrijen en gespreksverkeer;
- Inzicht in beschikbaarheid en status van Klantcontactcenter medewerkers;
- Meeluisteren met gesprekken (live en/of achteraf);
- Ingrijpen bij wachttijden (her-routing, bijschakelen medewerkers);
- Rapportages analyseren en exporteren;

Behoeften & eisen

- **Supervisorfunctionaliteit geïntegreerd met Teams;**
- Realtime dashboards met KPI's (wachttijd, afhandeltijd, bezetting);
- Historische rapportages per medewerker, wachtrij en tijdsperiode;
- Mogelijkheid tot meeluisteren, fluisteren en overnemen van gesprekken;
- Queue- en skillbeheer (openingstijden, prioriteiten, routing);
- Flexibel beheer, ook bij thuiswerken;
- Integratie met bronapplicaties en Klantcontactcenter-systemen;
- Real-time en historische rapportages zonder externe tooling;
- Rol- en autorisatiestructuur passend bij supervisorrol;
- Hoge beschikbaarheid en betrouwbare werking, ook op afstand;

4. Buitendienstmedewerker met wacht dienst

Naam: Peter

Functie: Medewerker buitendienst / storingsdienst

Werkvorm: Voornamelijk buiten, wacht dienst

Digitale omgeving: Smartphone, beperkte Teams-functionaliteit

Profiel

Peter werkt buiten en gebruikt zijn smartphone als primair communicatiemiddel. Teams wordt beperkt gebruikt, maar inkomende oproepen en wacht diensten moeten wél goed aansluiten op de centrale Teams-omgeving.

Doelen

- Altijd bereikbaar zijn bij storingen;
- Eén duidelijk zakelijk nummer;
- Betrouwbare werking tijdens wacht diensten;

Telefoniegebruik

- Mobiel bellen en gebeld worden;
- Oproepgroepen en wacht dienstnummers;
- Mogelijkheid tot terugbellen vanuit oproeplog;

Behoeften & eisen

- Mobiele telefonie gekoppeld aan Teams-identiteit;
- Eenvoudige wacht dienstroosters en doorschakelingen;
- Betrouwbare bereikbaarheid buiten kantoortijden;
- Speciaal wacht dienst telefoonboek met de benodigde nummers van leveranciers;
- Optioneel: Teams mobiele app voor basisfunctionaliteit;
- Ondersteuning van wacht dienstscenario's;
- Minimale complexiteit voor deze persona;

5. Secretaresse van B&W

Naam: Ingrid

Functie: Secretaresse B&W

Werkvorm: Voornamelijk kantoor, deels hybride

Digitale omgeving: Microsoft 365 & Microsoft Teams

Profiel

Ingrid beheert de bereikbaarheid van bestuurders (Burgemeesters en Wethouders onder andere) en gebruikt Teams als centraal communicatieplatform. Zij moet meerdere lijnen en agenda's kunnen combineren met telefonie.

Doelen

- Bestuurders optimaal ontzorgen;
- Gesprekken professioneel en discreet afhandelen;
- Volledig overzicht houden van alle binnenkomende communicatie welke bestemd is voor de bestuurders;

Telefoniegebruik

- Beantwoorden van centrale nummers;
- Doorverbinden binnen Teams;
- Beheer van voicemail en bereikbaarheid;

Behoeften & eisen

- **Receptionist/assistent-functionaliteit geïntegreerd met Teams;**
- Meerdere lijnen en nummers zichtbaar;
- Beschikbaarheidsinformatie vanuit Teams/Outlook;
- Gespreksbeheer namens bestuurders;
- Geavanceerde assistente-functionaliteit binnen Teams;
- Hoge betrouwbaarheid en prioriteit bij gebruik van de oplossing;
- Rol- en rechtenstructuur passend bij bestuurs-ondersteuning;