

Criteria	Onvoldoende	Onvoldoende/Voldoende	Goed
Toewijzen van nummer aan medewerker.			
Maken en wijzigen van verschillende groepen (ringgroep, huntgroep etc.)			
Maken en wijzigen van chef-secretaresse-schakeling.			
Voicemailbox maken voor een afdeling.			
Maken en wijzigen van eenvoudige callflow (incl. scheduling en plaatsen van meldteksten) binnen Microsoft Teams Phone System.			
Maken en wijzigen van complexe callflow (incl. scheduling en plaatsen van meldteksten) binnen de Contact Center-applicatie.			
Maken en wijzigen van rapportage.			
Maken en wijzigen van realtime dashboard.			
Koppeling met zaak-en/of CRM-systeem			
Automatiseren van beheertaken en inrichten selfservice.			
Kennis van alle relevante medewerkers is op een acceptabel niveau voor livegang			
Headsets- en werkplekken functioneren i.c.m. de geboden KCC-oplossing (waarin de controleslag zit op onderdelen als gesprekken vallen niet weg, geluidskwaliteit is goed, oplossing werkt niet traag tijdens de taken bellen, doorverbinden en/of in de wacht plaatsen)			
De wachtrij en prioriteitentoekenning werkt			
Routering oproepen werkt, zoals gesteld in het Programma van Eisen			
De nawerktijd en statuscodes kloppen en functioneren			
De supervisor applicatie met alle benodigde functionaliteiten werkt			
De wallboard applicatie werkt			

Motivering bij een onvoldoende of onvoldoende/voldoende:	
Datum:	
Beoordelaar Solido:	
Beoordelaar Deelnemer:	

Paraaf voor akkoord,