

Bijlage K – CCaaS functionaliteit

In deze bijlage wordt beschreven welke functionaliteiten nu en in de (nabije) toekomst gewenst zijn binnen de CCaaS oplossing.

Algemeen

- Het team dat de CCaaS functionaliteit gebruikt, heet Cliëntservice (CS).
- De Cliëntservice bestaat uit vier teams met ieder een eigen teamleider, waarvan de medewerkers zowel thuis als op één van de vier kantoorlocaties in Nederland werken.
- Er moet één landelijk telefoonnummer komen dat primair is bedoeld voor de cliënt en één landelijk telefoonnummer dat primair bedoeld is voor zorgverleners.
- Tevens moet het mogelijk zijn om een extra telefoonnummers beschikbaar te stellen en te koppelen aan de CCaaS.
- De bestaande telefoonnummers worden op den duur allemaal vervangen door deze twee telefoonnummers. De huidige nummers blijven voorlopig bestaan omdat er nog brieven in omloop zijn waarop die nummers staan vermeld. In de eerste fase worden de nummers doorgeschakeld en in een tweede fase volgt er een melding dat het nummer niet meer in gebruik is. Op den duur wordt het nummer afgesloten, maar moet wel blijven bestaan en in bezit van BVO NL blijven.
- In de implementatiefase worden per BVO NL-locatie CS-medewerkers toegevoegd aan de CCaaS. Dit betekent dat de huidige telefoonnummers één voor één worden doorgeschakeld naar de CCaaS.
- BVO NL maakt een communicatieplan om dit alles te begeleiden qua informatie intern en naar de cliënten.
- BVO NL heeft een inventarisatie van alle nummers; mogelijk kunnen er meteen al een paar worden verwijderd.
- Gesprekken moeten in principe gelijkmatig worden verdeeld over de CS-medewerkers en we werken met 'expert groepen'. Dit zijn medewerkers die als tweede lijn fungeren; zij krijgen gesprekken uit bepaalde wachtrijen met voorrang aangeboden. Zie ook paragraaf "Gespreksverdeling".
- Het gesprek volgt een keuzemenu; dit is schematisch weergegeven in *Figuur CCaaS stroomschema*. Tevens moet het keuzemenu configureerbaar zijn.
- BVO NL kan zelf meldteksten plaatsen en aanpassen. Zowel IVR-introteksten, als pre-queue en in-queue meldteksten.
- De structuur en inhoud van de keuzemenu's (zoals in bijlage 1 weergegeven) moet configureerbaar zijn, ook door BVO NL zelf: er moeten niveaus aan kunnen worden toegevoegd of verwijderd.
- CS-medewerkers moeten na afronding van een telefoongesprek of e-mailtaak een afrondingscode kunnen registreren ten behoeve van rapportages.
- BVO NL wil zelfstandig beheerhandelingen kunnen uitvoeren, zonder afhankelijkheid van de leverancier. Bijvoorbeeld het aanpassen van openingstijden en meldteksten, het beheren van wachtrijen en routeringen, het toekennen van vaardigheden, rechten en groepen.
- De oplossing ondersteunt daarnaast de specifieke roosterbehoefte van de Cliëntservice, waaronder bezetting, beschikbaarheid en taakplanning op medewerker niveau (agenttaken en experttaken).

Omnichannel

Het nieuwe systeem moet eenvoudig uit te breiden zijn met nieuwe kanalen voor klantcontact, te beginnen met e-mail. Andere voorbeelden van kanalen die in de toekomst toegevoegd moeten kunnen worden zijn chat en chatbot. Op alle kanalen dienen net als voor de telefonie real time en historische rapportages en eigen servicelevels mogelijk te zijn. Supervisors kunnen bepalen welke medewerkers welke kanalen afhandelen. Dat kunnen ook meerdere kanalen gelijktijdig zijn. Medewerkers kunnen zelf eenvoudig gedurende de dag bepalen vanuit welke van de aan hen toegewezen kanalen interacties binnenkomen. Supervisors kunnen zowel specifieke skill based en rule based (wachtdruk, servicelevels) routeringsregels *binnen* kanalen opstellen als prioriteiten *tussen* kanalen bepalen.

Wachtrij

- Indien er niet direct een medewerker beschikbaar is, komt de cliënt in de wachtrij terecht.
- In de wachtrij worden de volgende meldteksten aangeboden:
 - Gewezen op de mogelijkheid om via het clientportaal aan te passen.
 - Wachtmelding – Een ogenblik geduld etc.
 - Wachtrijmelding – positie in de wachtrij
 - Wachtijdmelding – inschatting van de actuele wachttijd
- We voorzien nu niet in extra functies in de wachtrij, zoals aanbieden mogelijkheid tot terugbellen. Het moet wel mogelijk zijn dit in de toekomst te configureren, bijvoorbeeld als de gemiddelde wachttijd zou toenemen.

Meldteksten

- Na de welkomsttekst en voorafgaand aan het keuzemenu moet het voor BVO NL mogelijk zijn om snel en gemakkelijk een extra meldtekst te plaatsen en weer weg te halen, bijvoorbeeld in het geval van calamiteiten.
- Het moet tevens mogelijk zijn voor BVO NL om zelf de lijn te sluiten. Dit betekent dat het mogelijk moet zijn om de verbinding automatisch te laten verbreken nadat een meldtekst (bv. over een calamiteit) is afgespeeld.

Gespreksverdeling

- BVO NL wil de routeringslogica van gesprekken eenvoudig zelf kunnen beheren.
- Bij de cliëntenlijn worden de gesprekken eerst aangeboden aan de meest beschikbare medewerkers. Dit houdt in dat het gesprek wordt aangeboden aan die medewerker die het langst beschikbaar. Op deze manier wordt het gespreksverkeer gelijkmatig verdeeld over de groep.
- De zorgverlenerslijn wordt in eerste instantie bediend door medewerkers uit de expertgroepen.
- Bij de zorgverlenerslijn worden de gesprekken eerst aangeboden op basis van de “skill” van de medewerker en vervolgens wie het langst beschikbaar is binnen de expertgroep.
- Indien bij de zorgverlenerslijn geen medewerker beschikbaar is, wordt het gesprek na een vast te stellen tijdsperiode, aangeboden bij de medewerkers van de cliëntenlijn volgens bovenstaande gespreksverdeling. In de vast te stellen tijdsperiode wordt een in queue meldtekst geplaatst.
- Zie Figuur CCaaS gespreksverdeling ter visualisatie van bovenstaande.
- Indien mogelijk zouden we willen werken met expertgroepen die flexibel kunnen worden ingezet als tweede lijn.
 - In *volledig beschikbare modus* ondersteunt de groep zowel de zorgverlenerslijn als de cliëntenlijn en kan prioriteit worden toegekend.
 - In *beperkt beschikbare modus* ondersteunt de groep alleen de professionele lijn, maar blijft wel beschikbaar voor doorschakeling van andere CS-medewerkers.

Rol gebaseerde autorisatie

- Het beheren van Identiteiten, Toegang tot applicaties en Autorisaties doet BVO NL voor het gehele landschap met een IAM-tool (HelloID). Ook de CCaaS moet provisioning toestaan van Identiteiten en Autorisaties vanuit HelloID.
- Rollen zoals medewerker, supervisor en beheerder moeten automatisch worden toegewezen, zodat toegang tot wachtrijen, kanalen en functionaliteiten centraal kan worden beheerd en consistentie ontstaat tussen verschillende systemen en regio's.
- We voorzien verder dat in AFAS de CS-medewerker een kenmerk krijgen, als toevoeging van de functie. Dit kan bijvoorbeeld de functietitel zijn. Zo kunnen we de bijvoorbeeld de volgende kenmerken toevoegen: BK, DK, BMHK, BK + DK, DK + BMHK, BK + BMHK, BK+DK+BMHK, afbellen, e-mail. Dit zijn dus in totaal 7 verschillende skills of rollen binnen de functie "Medewerker CS". HelloID moet dan in staat zijn om dit – bij elke mutatie in AFAS – weg te schrijven naar de CCaaS.
- CS kan altijd ook altijd zelf deze roltoekenning doen in de CCaaS.
- Als CS dit ook via HRM doorgeeft volgt een mutatie in AFAS en wordt de ad hoc mutatie in de CCaaS overschreven met de waarde die daar al stond.

Rapportages

Voor een goede sturing en inzicht in de bereikbaarheid van de Cliëntservice is het noodzakelijk om te beschikken over sturingsinformatie.

Voor de medewerker:

- Een CS-medewerker moet eenvoudig inzicht hebben tot de cijfers die zijn dagelijkse uitgevoerde werkzaamheden inzichtelijk maken. Door de medewerker real time inzicht te geven in de workload en de prestaties, kan deze zelfsturend te werk gaan en bv. pauze nemen als de wachtrij onder controle is. Een medewerker moet bijvoorbeeld inzicht hebben in:
 - Aantal afgehandelde calls
 - Missed calls
 - Gemiddelde gespreksduur
 - Service Level van de groep
 - Wachtrij
- Verder kan de medewerker een samenvattend "dagrapport" ontvangen/inzien waarin bovenstaande elementen zijn opgenomen.

Voor het team:

- In de praktijk blijkt het handig om op de werkvloer een wallboard te tonen waarop de groep (het team) inzicht heeft in de performance en bereikbaarheid.
- De medewerkers zijn onderverdeeld in vier teams werkend vanuit vier verschillende kantoorlocaties door Nederland. Op iedere locatie moet een wallboard beschikbaar zijn, waarop een dashboard zichtbaar is.
- Een dashboard moet minimaal, niet uitputtend, voor de verschillende kanalen tonen:
 - Aantal medewerkers in de groep
 - Aantal medewerkers beschikbaar
 - Aantal medewerkers in gesprek
 - Service Level
 - Aantal cliënten in de wachtrij
 - Actuele wachttijd
- Deze informatie moet tenminste via de CCaaS (in een apart scherm) kunnen worden getoond

Voor het management:

- Real time en historische rapportages voor alle kanalen moeten per medewerker, per skill, per kantoorlocatie/team minimaal worden getoond en niet uitputtend:
 - Aantal inkomende calls
 - Aantal uitgaande calls
 - Missed calls
 - Gespreks- en audiokwaliteit
 - Gemiddelde antwoordsnelheid
 - Service Level
 - Gemiddelde afhandeltijd
 - Gemiddelde nawerktijd
 - Duur medewerker in bepaalde status, zoals beschikbaar, pauze of overleg
 - Cliënt tevredenheid enquêteresultaten
 - Totaal per kolom en geheel
- Indien andere kanalen voor clientcontact worden toegevoegd aan de CCaaS moeten deze ook worden opgenomen in de rapportages en dashboards.
- De medewerkers hebben ieder een persoonlijk account waarmee ze inloggen en zowel hun persoonlijke als team dashboard kunnen inzien.
- Voor de fysieke wallboards, waarop het dashboard op teamniveau wordt getoond, moet per wallboard een apart groepsaccount worden aangemaakt.

Rapportages van de CCaaS integreren met rapportages van Teams

Rapportages over Teams kan worden aangeboden, maar komt meestal niet primair vanuit Teams zelf. BVO NL wil een geïntegreerde combinatie vanuit de CCaaS met de (meta-)data van Teams daarin verwerkt.

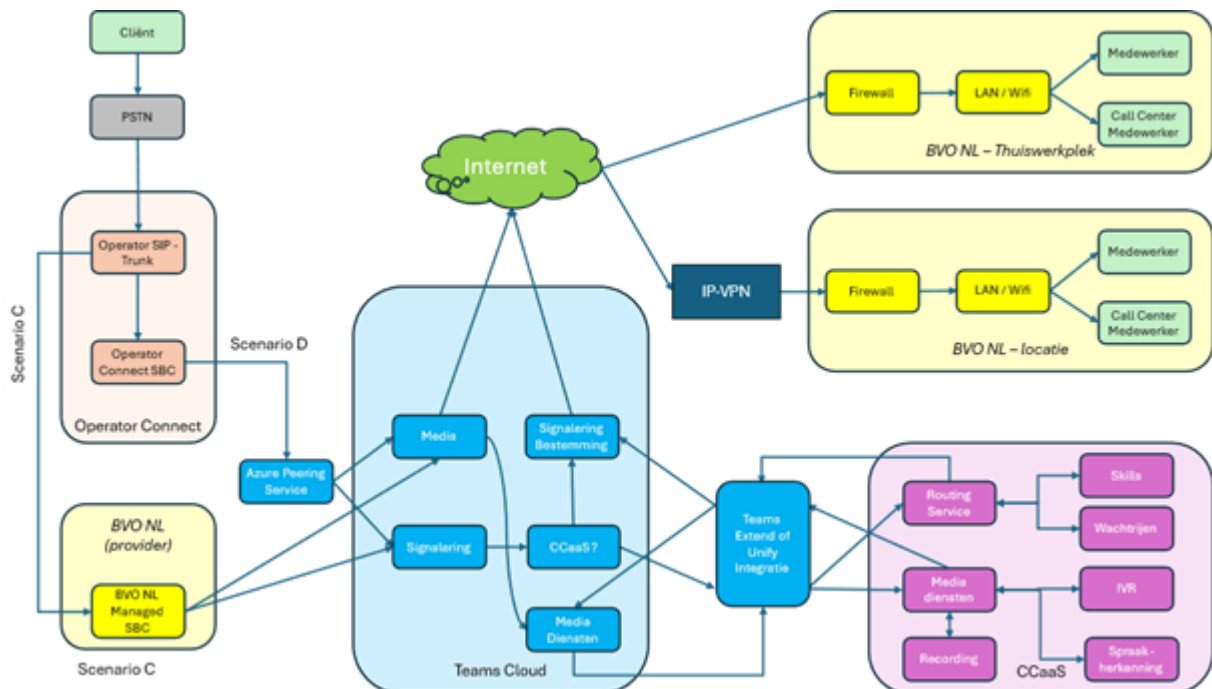
Klanttevredenheidsonderzoek

Het integreren van klanttevredenheidsonderzoeken moet mogelijk zijn. Een voorbeeld is een module waarbij de client aan het einde van het gesprek twee of drie vragen krijgt over de ervaring van de dienstverlening. Dit moet kunnen resulteren in rapportages met trendlijnen over klanttevredenheid t.o.v. besteedde tijd, wachttijd, medewerker, etc.).

Teams en CCaaS in combinatie

Teams First benadering

De Teams-first benadering kan wat BVO NL betreft via 2 scenario's worden geleverd. Het onderstaande diagram geeft deze 2 scenario's tegelijk weer. Bij scenario D wordt de SBC (zie links-midden) voor BVO NL opgezet via de telecomprovider; dat is het Operator Connect model.



In het geval van scenario C moet er door de inschrijver een managed SBC worden geleverd, geconfigureerd en beheerd: BVO NL wil het technisch beheer daarvan niet zelf doen en op dit punt geheel worden ontzorgd.

BVO NL handhaaft het huidige IP-VPN

Het huidige datanetwerk van BVO NL is een IP-VPN netwerk, geleverd via de glasvezel provider, dat alle locaties transparant aan elkaar koppelt en waar QoS ook op toegepast kan en moet worden.

Het dataverkeer gaat over een centrale firewall naar internet toe voor alle vaste locaties. Throughput van de firewall met NextGen technieken is tenminste 5 Gbps. Op de mobiele locaties komt een private APN welke gekoppeld wordt aan het interne netwerk om via de centrale firewall internet op te gaan.

De inschrijver moet de oplossing leveren op basis van dit huidige netwerk. Het netwerk ondersteunt DSCP. We verwachten dat de inschrijver de juiste eisen verdere eisen op detailniveau afstemt met onze netwerkleverancier opdat de gesprekskwaliteit optimaal zal worden.

Kostenmodel

Bij een aanbieding met Operator Connect moet er sprake zijn van een Nederlandse telecomprovider dit het levert en factureert. Dit betekent dat de facturatie in euro's plaatsvindt en aansluit bij gangbare contractvormen in Nederland. De factuur moet een duidelijke transparante kostenopbouw bevatten zodat BVO NL het kan begrijpen en volgen (aantallen, gespreksduur, tarief, etc.).

Toekomstige Call Center functionaliteiten

De CliëntService is een afdeling die volop in ontwikkeling is. Dit betekent dat wij na een succesvolle implementatie van de CCaaS doorgaan met verder professionalisering zodat wij de kernwaarden van BVO NL (bereikbaar, betrouwbaar, betrokken) nog beter kunnen uitdragen. Concreet zal dit ook een doorontwikkeling en verdere ingebruikname van andere functionaliteiten van de CCaaS betekenen. Te denken valt aan de functionaliteiten:

- **3-weg bellen**

Het kunnen meeluisteren of influisteren bij de medewerker bij complexe gesprekken ter ondersteuning en coaching.

- **Gespreksopname en transcriptie**

Gespreksopname is belangrijk voor kwaliteitscontrole. Managers kunnen opgenomen gesprekken terugluisteren of live meeluisteren voor coaching en feedback.

Eventueel kan automatisch worden getranscribeerd van gesprek naar tekst. Met AI kan op basis van opgegeven kwaliteitseisen ieder gesprek gecategoriseerd worden op kwaliteit zodat de teammanager gesprekken die onder de norm zaten gemakkelijk kan identificeren, en vervolgens zelf kan beoordelen door terug te luisteren en het gesprek aan te gaan met de medewerker.

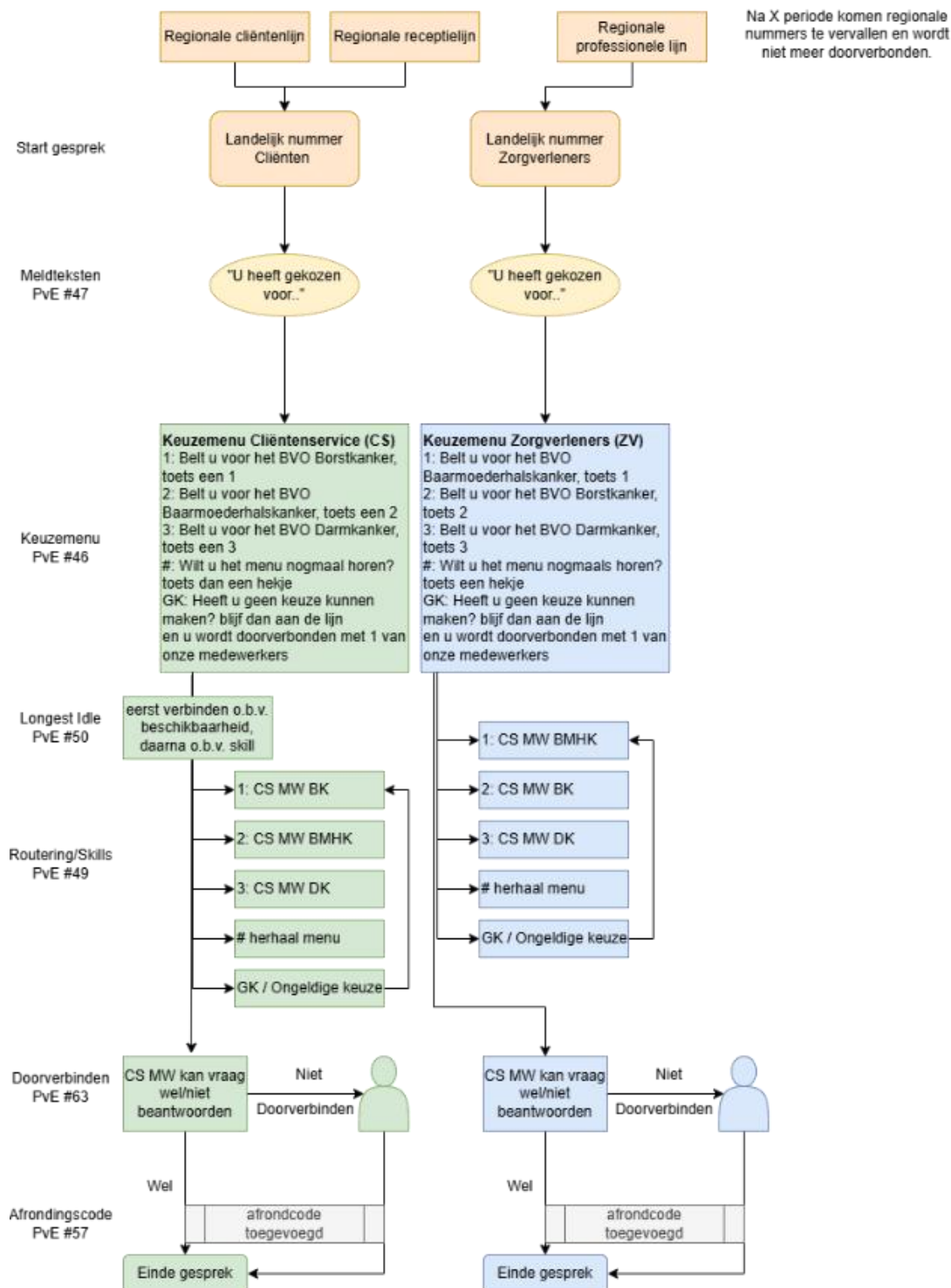
- **Spraakherkenning & integratie BVO NL systemen**

Het inzetten van spraakherkenning in combinatie met een koppeling met bepaalde BVO-systemen, is interessant en een mogelijke doorontwikkeling die de afdeling wil maken. Denk bijvoorbeeld aan:

- *Realtime Agent Assist* – AI luistert live mee met de gesprekken om de medewerker direct te voorzien van relevante CRM-klantdata of verbeteruggesties.
- *Power dialer* – telefoonnummer dat bekend is in ons systeem komt in de CCaaS, zodat het nummer niet meer handmatig hoeft te worden ingevoerd. Bij de uitgaande gesprekken scheelt dit handelingen.

CCaaS stroomschema

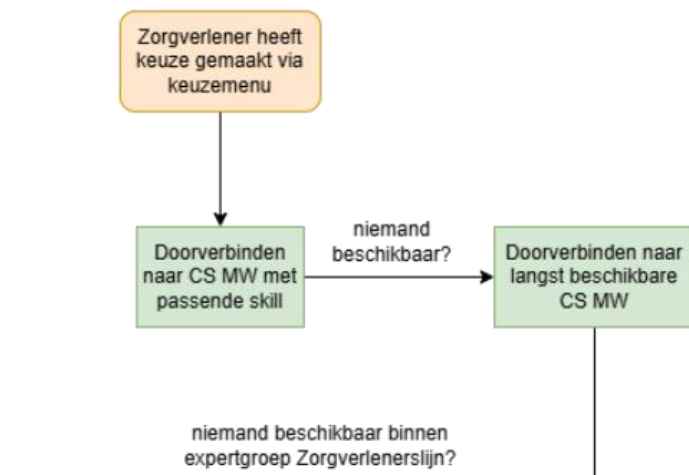
CS MW = Cliëntenservice Medewerker



CCaaS gespreksverdeling

Zorgverlenerslijn:

- eerst verbinden o.b.v. skill, daarna o.b.v. beschikbaarheid binnen de expertgroepen
- bij geen beschikbaarheid, doorverbinden naar cliëntenlijn



Cliëntenlijn:

- eerst verbinden o.b.v. beschikbaarheid, daarna o.b.v. skill

