

Bijlage Usecases

Inhoudsopgave

Use case 1. Start van de werkdag	2
Use case 2. Afhandeling van een inkomend gesprek.....	2
Use case 3. Overleg en doorverbinden	2
Use case 4. Afhandeling van een callback-verzoek.....	3
Use case 5. Dagelijkse aansturing door een supervisor.....	3
Use case 6. Historische rapportages en verantwoording	3
Use case 7. Kwaliteitsmonitoring op basis van gespreksopname	4
Use case 8. Functioneel beheer.....	4

Use case 1. Start van de werkdag

Situatie

Een Frontofficemedewerker start de werkdag en maakt zich gereed voor het afhandelen van klantcontacten.

Demonstreer (wens/doelstelling)

- Aanmelden op de oplossing, bij voorkeur via Single Sign-On (SSO);
 - Het beschikbaar stellen voor telefonie;
 - Het aan- en afmelden voor wachtrijen;
 - Het instellen en wijzigen van statussen (bijvoorbeeld lunchpauze);
 - Het zichtbaar zijn van de status van collega-contactcentermedewerkers binnen de contactcenteromgeving;
 - Het beschikbare inzicht in wachtrijen en actuele bezetting;
-
-

Use case 2. Afhandeling van een inkomend gesprek

Situatie

Een inwoner belt naar BSOB. De oproep wordt aangeboden aan de medewerker Frontoffice Frontofficemedewerker die de oproep zelfstandig afhandelt.

Demonstreer (wens/doelstelling)

- De aanbieding van het gesprek aan de medewerker;
 - De beschikbare gespreksbediening;
 - De beschikbare klant- en contactinformatie en gesprekshistorie;
 - Het registreren van de wrap up code;
 - De wijze waarop een medewerker met nawerktijd omgaat, waaronder:
 - Het tussentijds beëindigen van de nawerktijd;
 - Het aangeven dat meer tijd nodig is voor de afhandeling, bijvoorbeeld door middel van een passende status.
-
-

Use case 3. Overleg en doorverbinden

Situatie

Tijdens het gesprek blijkt dat de medewerker ondersteuning nodig heeft van een collega buiten het contactcenter.

Demonstreer (wens/doelstelling)

- Het zoeken naar de medewerker om naar door te verbinden;
 - Zoeken op verschillende kenmerken, zoals naam, afdeling en functie;
 - Gebruik van favorieten, recente contacten of vergelijkbare hulpmiddelen;
 - Het zichtbaar zijn van de status van collega's in de organisatie (Microsoft Teams users);
 - Het warm doorverbinden;
 - Het terugnemen van een gesprek wanneer een doorverbinding niet succesvol is.
-
-

Use case 4. Afhandeling van een callback-verzoek

Situatie

Een beller kiest ervoor om niet te wachten maar een terugbelverzoek achter te laten.

Demonstreer (wens/doelstelling)

- Hoe het callback-verzoek wordt aangeboden aan een medewerker en welke informatie beschikbaar is bij het verzoek;
 - De afhandelingsopties die een medewerker heeft bij een niet succesvolle terugbelpoging.
-
-

Use case 5. Dagelijkse aansturing door een supervisor

Situatie

De telefonische drukte neemt toe en een supervisor bewaakt en stuurt de dienstverlening bij.

Demonstreer (wens/doelstelling)

- Realtime dashboards met o.a. wachtrijmonitoring en inzicht in medewerker statussen;
- Mogelijkheden om operationeel bij te sturen (bijvoorbeeld skill toevoegen aan medewerker);

Use case 6. Historische rapportages en verantwoording

Situatie

De supervisor wil inzicht in de performance van de afgelopen week en heeft input nodig voor een factuurcontrole (inhuur externe Frontofficemedewerker).

Demonstreer (wens/doelstelling)

- Beschikbare standaardrapportages met betrekking tot bereikbaarheid en telefonische prestaties. Toon daarbij in ieder geval rapportages over:
 - Aangeboden, beantwoorde en niet-beantwoorde gesprekken;
 - Agentprestaties;
 - Aangevraagde en afgehandelde callback-verzoeken;
 - Filtermogelijkheden binnen rapportages, waaronder op periode, medewerker, telefoonnummer beller;
 - Specifiek inzicht in de ingelogde uren van ingehuurde medewerker X over de afgelopen week.
-

Use case 7. Kwaliteitsmonitoring op basis van gespreksopname

Situatie

Een supervisor beoordeelt een gevoerd klantgesprek.

Demonstreer (wens/doelstelling)

- Het zoeken van een gespreksopnames op basis van tijdstip of betrokken contactcentermedewerker;
 - Het terugluisteren van een gesprek.
-
-

Use case 8. Functioneel beheer

Situatie

Een functioneel beheerder voert een beperkte wijziging door in de contactcenteromgeving.

Demonstreer (wens/doelstelling)

- Het wijzigen van openingstijden
- Het aanpassen van meldteksten;
- Het aanpassen van IVR-instellingen.