

Leveranciersdemo (presentatie use cases)

Inschrijver verzorgt een presentatie van vier casussen (use cases) bij Opdrachtgever op locatie te Groningen. Deze 'leveranciersdemo' wordt getoond in de aangeboden toepassing, dus niet met printscreens, filmpjes of PowerPoint slides. Wel mag dit in een demo-, training- of testomgeving van de aangeboden contactcenter-oplossing plaatsvinden.

Inschrijver wordt verzocht om het correct beoordelen van de presentatie van de casussen voor de beoordelingscommissie te ondersteunen. Dat houdt in dat:

- De hieronder opgenomen volgorde van de casussen wordt aangehouden;
- Duidelijk wordt aangegeven wanneer de presentatie van een casus start en eindigt;
- Er voldoende tijd tussen de presentatie van de verschillende casussen wordt genomen om de beoordelingscommissie haar bevindingen te laten verwerken;
- Indien leden van de beoordelingscommissie verduidelijkingsvragen stellen is Inschrijver zélf verantwoordelijk om binnen de beschikbare tijd alle casussen te presenteren.

De presentatie bestaat uit het presenteren van onderstaande vier casussen (A t/m D):

A. Contactcenter-agent applicatie (30 punten)

Deze casus dient voor de volgende actoren gepresenteerd te worden:

- Contactcenter-agent

Met tenminste aandacht voor de werking van het:

- Beantwoorden van inkomende oproepen;
- In de wacht zetten van een oproep;
- Zoeken van een collega en het doorverbinden van een oproep;
- Beëindigen van een oproep;
- Omgaan met nawerktijd (verlengen, overbruggen);
- Gebruik van disposition codes;
- Gebruik van reason codes;
- Afhandeling van andere klantcontactkanalen (bijv. e-mail of chat/messaging).

Tevens wordt met deze casus tenminste het volgende gedemonstreerd:

- Look & feel van de contactcenter-agent applicatie;
- Inzichtelijkheid van wachtrij-informatie
- Inzichtelijkheid van de beschikbaarheid (status) van collega's binnen dezelfde contactcenter-groep.

B. Contactcenter-supervisor applicatie (30 punten)

Deze casus dient voor de volgende actoren gepresenteerd te worden:

- Contactcenter-supervisor

Met tenminste aandacht voor de werking van het:

- Meeluisteren door de supervisor;
- Wijzigen van de status van een contactcenter-agent;
- Wijzigen van een groep (bijv. het toevoegen van een agent aan een groep);
- Wijzigen van meldteksten;
- Openen en sluiten (ad-hoc) van een contactcenter-groep;
- Zoeken en terugluisteren van gespreksopnames;
- Genereren van managementrapportages over de werking van het contactcenter c.q. de eigen groep(en).

Tevens wordt met deze casus tenminste het volgende gedemonstreerd:

- Look & feel van de contactcenter-supervisor applicatie;
- Inzichtelijkheid van de status van de (eigen) contactcenter-groep (waaronder aantal ingelogde, beschikbare en niet-beschikbare agents);
- Inzichtelijkheid van de actuele prestatie(s) van de (eigen) contactcenter-groep (waaronder actuele wachtrij-lengte, gemiddelde gespreksduur, servicelevels, etc.).

C. Web-based beheerportal (20 punten)

Deze casus dient voor de volgende actoren gepresenteerd te worden:

- Functioneel beheerder contactcenter

Met tenminste aandacht voor de werking van het:

- Toevoegen en wijzigen van contactcenter-groepen;
- Aanpassen van skills van contactcenter-agents;
- Inrichten en aanpassen van callflows;
- Inrichten en aanpassen van wachtrijen;
- Beheer van keuzemenu's en meldteksten (IVR);
- Beheer van gespreksopnames (call recording);

Tevens wordt met deze casus tenminste het volgende gedemonstreerd:

- Look & feel van de web-based beheerportal;
- De mogelijkheden tot het automatisch genereren van managementrapportages.

D. Optioneel gevraagde oplossing voor kantoortelefonie (20 punten)

Deze casus dient voor de volgende actoren gepresenteerd te worden:

- Gebruiker van reguliere vaste telefonie ('kantoortelefonie').

Met tenminste aandacht voor de werking van:

- Basis telefoniefunctie (bellen, gebeld worden, doorverbinden);
- Deelname aan een groepsschakeling (belgroep);
- Nummerpresentatie (zowel extern als intern);
- Presence informatie.

Tevens wordt met deze casus tenminste het volgende gedemonstreerd:

- Look & feel van softphone applicatie (telefonie-app).