

GT Connect

Algemene Functionele Beschrijving 1

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inleiding..... | 5 |
| 1 Algemene functionaliteit | 6 |
| 1.1 Algemene functionele eisen | 6 |
| 1.2 Nummerherkenning..... | 6 |
| 1.3 Twinning..... | 6 |
| 1.4 Routing | 7 |
| 1.5 Recording..... | 7 |
| 1.6 Rapportage | 7 |
| 2 Endpoints en apparatuur | 8 |
| 2.1 Algemeen..... | 8 |
| 2.2 Vaste Toestellen | 8 |
| 2.3 Softwarematige Endpoints | 10 |
| 2.4 Overige apparatuur | 12 |
| 3 Gebruikersfunctionaliteit..... | 13 |
| 3.1 Unified Communicatie (UC)..... | 13 |
| 3.1.1 Basistelefonie..... | 13 |
| 3.1.2 Presence..... | 13 |
| 3.1.3 Chat functionaliteit..... | 14 |
| 3.1.4 Video..... | 14 |
| 3.1.5 Online vergadering..... | 14 |
| 3.2 Team Samenwerking | 16 |
| 3.2.1 Basistelefonie..... | 16 |
| 3.2.2 Presence..... | 16 |
| 3.2.3 Functionaliteit Samenwerkingruimtes | 17 |
| 3.2.4 Online vergadering..... | 17 |
| 3.3 Geavanceerde Telefonie | 18 |
| 3.3.1 Manager – Secretaresse schakeling | 18 |
| 3.3.2 Groepsnummers | 18 |
| 3.4 Klant Contactcentrum..... | 19 |
| 3.4.1 Algemene functionaliteit | 19 |
| 3.4.2 Basistelefonie..... | 19 |
| 3.4.3 Keuzemenu..... | 20 |
| 3.4.4 Meldteksten..... | 20 |
| 3.4.5 Wachtrijfunctionaliteit | 21 |
| 3.4.6 Agent functionaliteit..... | 22 |
| 3.4.7 Supervisor Functionaliteit | 23 |
| 3.4.8 Omnichannel communicatie | 23 |
| 3.4.9 Workforce management..... | 23 |

| | | |
|-------|-----------------------------------|----|
| 3.5 | Voicemailbox..... | 24 |
| 3.5.1 | Algemeen..... | 24 |
| 3.5.2 | Welkomstboodschappen..... | 24 |
| 3.5.3 | Functionaliteit voicemailbox..... | 24 |
| 3.5.4 | Speech to Tekst..... | 25 |
| 3.5.5 | Notificatie van berichten..... | 25 |
| 3.5.6 | Capaciteit..... | 25 |
| 3.5.7 | Functionaliteit..... | 25 |

Inleiding

Het projectteam GT (Gemeentelijke Telecommunicatie) publiceert in de vorm van Algemene Functionele Beschrijvingen (AFB's), voorafgaand aan de voorgenomen Europese aanbesteding, informatie over delen van de aan te besteden dienstverlening. De Deelnemers en potentiële opdrachtnemers kunnen zich op basis van de AFB's vooraf een beeld vormen over de inhoud van de aanbesteding en hebben de mogelijkheid om suggesties over de inhoud aan te dragen aan het projectteam via het e-mailadres gtproject@vng.nl. Het projectteam beoogt hiermee een optimale aansluiting te realiseren tussen de behoeften van de Deelnemers en de mogelijkheden van de markt.

Dit is het eerste AFB dat wordt uitgebracht voor de aanbesteding van GT Connect. Met GT Connect wordt een dienst verworven waarmee de afhandeling van zowel intern communicatieverkeer als omni-channel communicatieverkeer ten behoeve van klantcontactcentra wordt verzorgd. Daarnaast kunnen de Deelnemers gebruikmaken van aanvullende communicatiefaciliteiten, waaronder chat-, presence-, conferencing- en samenwerkingsfunctionaliteit.

Dit eerste AFB geeft inzicht in een deel van de voorgenomen uit te vragen functionaliteit. Overige onderwerpen zullen in volgende AFB's getoetst worden met marktpartijen en Deelnemers.

De AFB's bevatten geen volledige weergave van alle voorwaarden die onderdeel gaan uitmaken van het uiteindelijk te publiceren beschrijvend document. Ze behandelen alleen onderwerpen die het projectteam wil toetsen met de markt en die voor Deelnemers belangrijk zijn ter toetsing van de aansluiting van de te verwerven dienstverlening op de eigen behoeften. Pas bij publicatie van het beschrijvend document zal het totaalpakket aan dienstverlening en voorwaarden helder zijn. De AFB's bevatten bovendien uitsluitend momentopnamen van de ideeën die de aanbestedende dienst heeft over de te verwerven dienstverlening. De informatie is daarom vatbaar voor iedere denkbare wijziging, hetgeen tevens betekent dat aan de informatie in de AFB's geen rechten kunnen worden ontleend. Het projectteam zal nieuwe versies van dit document publiceren op de website www.gemeentelijketelecommunicatie.nl als en zolang daar aanleiding voor is.

1 Algemene functionaliteit

1.1 Algemene functionele eisen

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|---|
| 1.1.1 | Alle communicatie dat via GT Connect loopt dient plaats te kunnen vinden zowel tussen gebruikers van dezelfde Deelnemer als tussen gebruikers van verschillende Deelnemers. |
| 1.1.2 | Een Deelnemer kan de communicatie van zijn eigen gebruikers met gebruikers van één of meer andere Deelnemers blokkeren. |
| 1.1.3 | Alle informatie dient te allen tijde over alle in gebruik zijnde Endpoints gesynchroniseerd te zijn. |
| 1.1.4 | Gebruikers dienen voor het bijhouden van persoonlijke contacten een persoonlijke gids aan te kunnen maken, die vanuit alle softwarematige Endpoints beheerd en benaderd kan worden. |
| 1.1.5 | Het dient mogelijk te zijn om via de Endpoints contactgegevens uit een LDAP Directory te raadplegen. |
| 1.1.6 | Het dient mogelijk te zijn om via de Endpoints contactgegevens uit een Microsoft Active Directory omgeving te raadplegen. |
| 1.1.7 | Het dient mogelijk te zijn call log informatie te raadplegen. |
| 1.1.8 | Het dient mogelijk te zijn om vanuit de call logs telefoonnummers te bellen. |

1.2 Nummerherkenning

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|--|
| 1.2.1 | Bij inkomende gesprekken die binnenkomen op een aangesloten Endpoint dient het nummer van de originele beller zichtbaar te zijn. |
| 1.2.2 | Bij inkomende gesprekken die via GT Connect worden gerouteerd naar een extern tiencijferig mobiel nummer, dient het mogelijk te zijn het nummer van de originele beller mee te sturen. De mobiele gebruiker herkent derhalve het telefoonnummer van de originele beller. |
| 1.2.3 | Bij uitgaande gesprekken die via GT Connect worden gerouteerd, dient de gebruiker het uitgaande CLI te kunnen selecteren (bijvoorbeeld geen nummer, persoonlijk vast nummer, groepsnummer, algemeen nummer, of mobiele nummer). |

1.3 Twinning

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|--|
| 1.3.1 | Het moet mogelijk zijn aan één telefoonnummer minimaal drie Endpoints te koppelen die simultaan overgaan bij een binnenkomende oproep op dit telefoonnummer (twinning variant 1). |
| 1.3.2 | Het moet mogelijk zijn om een telefoonnummer (nr. A) te koppelen aan één of meer andere telefoonnummers. Als een oproep binnenkomt op het Endpoint dat is aangesloten op het eerstgenoemde telefoonnummer (nr. A) dan dienen simultaan ook de andere gekoppelde telefoonnummers over te gaan (twinning variant 2). |
| 1.3.3 | Een gebruiker kan zelf instellen welke Endpoints overgaan/rinkelen bij het ontvangen van een oproep. |
| 1.3.4 | Iedere gebruiker dient twinning te kunnen activeren en deactiveren. |
| 1.3.5 | Indien een gesprek is geaccepteerd op een getwind Endpoint, dan dient het mogelijk te zijn om het gesprek met een simpele handeling voort te zetten op een ander getwind Endpoint. |

| | |
|-------|--|
| 1.3.6 | Vanaf ieder getwind Endpoint dient het mogelijk te zijn om conferentie gesprekken op te zetten via GT Connect. |
| 1.3.7 | Het dient mogelijk te zijn om de CLI van de originele beller (gebruiker A) via GT Connect door te sturen naar het getwinde nummer. |
| 1.3.8 | Een actief gesprek op een getwind Endpoint dient in en uit de wacht te kunnen worden gezet. |
| 1.3.9 | Een actief gesprek op een getwind Endpoint dient doorverbonden te kunnen worden naar interne of externe nummers. |

1.4 Routing

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|------------------------------------|
| | Wordt in een later AFB uitgewerkt. |

1.5 Recording

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|------------------------------------|
| | Wordt in een later AFB uitgewerkt. |

1.6 Rapportage

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|------------------------------------|
| | Wordt in een later AFB uitgewerkt. |

2 Endpoints en apparatuur

Een Endpoint is een vast Toestel of een applicatie waarmee de door GT Connect geboden functionaliteit beschikbaar wordt gesteld. Onder een Toestel wordt in dit document een vast toestel verstaan dat als Endpoint door de Opdrachtnemer wordt geleverd.

2.1 Algemeen

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|--|
| 2.1.1 | De gebruikersinterface van alle Endpoints dient beschikbaar te zijn in de Nederlandse taal. |
| 2.1.2 | De gebruikersinterface van alle Endpoints dient beschikbaar te zijn in de Engelse taal. |
| 2.1.3 | Het is voor de Deelnemer toegestaan om gebruik te maken van generieke, niet door de Opdrachtnemer geleverde toestellen. |
| 2.1.4 | Het dient mogelijk te zijn om signalering en media te splitsen. Hierbij wordt een Toestel gebruikt voor transport van Realtime Media verkeer, en vindt signalering plaats via een softwarematig Endpoint. |
| 2.1.5 | Softwarematige Endpoints voor gebruik op een desktop of in een webbrowser dienen ook te kunnen functioneren in combinatie met een Toestel, ook als sprake is van gebruik in een thin-client omgeving (Citrix, VMware VDI, etc.). |
| 2.1.6 | Als sprake is van gebruik van een vast Toestel in combinatie met een softwarematige Endpoint (voor desktop of webbrowser), dan dient in ieder geval click to call en presence functionaliteit beschikbaar te zijn. |

2.2 Vaste Toestellen

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|--|
| 2.2.1 | De Opdrachtnemer dient twee typen vaste Toestellen te leveren: <ul style="list-style-type: none">- Standaard vast Toestel.- Geavanceerd vast Toestel. |
| 2.2.2 | Het standaard vaste Toestel kent minimaal de volgende specificaties: <ul style="list-style-type: none">- Het Toestel is geschikt voor bellen en gebeld worden.- Het Toestel heeft minimaal een vier-regelig kleurendisplay.- Als het Toestel niet in gebruik is, dient de eventuele verlichting van het display automatisch uit te gaan.- In het display dient de datum en tijd zichtbaar te zijn.- Informatie over het gesprek (bijvoorbeeld gespreksduur) dient zichtbaar te zijn in het display.- De status van het Toestel (bijvoorbeeld login status of doorschakeling actief) dient zichtbaar te zijn in het display of door middel van een LED op een functietoets.- De voeding van het Toestel vindt plaats door middel van Power over Ethernet.- Het Toestel bevat een ingebouwde switch waarmee een werkplek achter het Toestel kan worden aangesloten.- Het Toestel ondersteunt op alle switchpoorten snelheden van 100 Mbps en 1 Gbps.- Het Toestel ondersteunt HD-audio.- Het Toestel dient voorzien te zijn van minimaal 6 vrij te programmeren functietoetsen welke zijn voorzien van self-labeling keys (geen papieren labels bij deze toetsen). |

- Als een functie is geactiveerd dient dit zichtbaar te zijn in het display en/of bij een functietoets.
- Functietoetsen dienen door de gebruiker zelf geprogrammeerd te kunnen worden via het Toestel.
- Functietoetsen dienen door de gebruiker zelf geprogrammeerd te kunnen worden via een applicatie op de PC of via een selfservice portal. Deze functionaliteit per gebruiker vrijgegeven te kunnen worden, dan wel geblokkeerd te kunnen worden.
- Op het Toestel wordt de naam van de beller getoond, mits deze in de telefoonlijst is opgenomen.
- Het Toestel dient te beschikken over een full-duplex speakerphone.
- Het Toestel heeft een geluidsregeling.
- Op het Toestel kan naast de hoorn ook een headset worden aangesloten.
- Het Toestel dient te beschikken een headset aansluiting waarmee het Electronic Hook Switch (EHS) protocol (of een vergelijkbaar protocol) wordt ondersteund. Middels EHS (of een vergelijkbaar protocol) dient het mogelijk te zijn om via een draadloze headset gesprekken te beantwoorden, gesprekken te verbreken, en het gespreksvolume aan te passen.
- De aangeboden Toestellen dienen ook als SIP-toestel configureerbaar en inzetbaar te zijn op GT Connect. Eventueel benodigde additionele firmware / licenties dienen kosteloos ter beschikking te worden gesteld.
- De functie doorverbinden/ruggespraak dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan het aantal vrij beschikbare functietoetsen.
- De functie 'in en uit de wacht' (Hold) dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen.
- De functie nummerherhalen (Redial) dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen.
- Het Toestel dient voorzien te zijn van een visuele indicatie voor een bericht (Message Waiting Indicator). Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen.
- De functie onderdrukken van geluid (MUTE) dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen.
- De functie conferentie dient beschikbaar te zijn met een enkele toets of enkele handeling. Indien voor deze functie een functietoets wordt gebruikt, dan mag dit niet ten koste gaan van het aantal vrij beschikbare functietoetsen.
- Het Toestel dient visueel en akoestisch onderscheid te kunnen maken tussen interne en externe oproepen.
- Telefoonnummers dienen met de hoorn op de haak gekozen te kunnen worden en de functietoetsen dienen met de hoorn op de haak bediend te kunnen worden.
- Er dient een toolkit / SDK beschikbaar te zijn waarmee het mogelijk is om applicaties / HTML pagina's te ontwikkelen voor de aangeboden Toestellen.
- Het Toestel is geschikt voor professioneel intensief gebruik.

| | |
|--------|---|
| 2.2.3 | Het geavanceerde vaste Toestel kent alle specificaties die gelden voor het standaard vast Toestel, aangevuld met minimaal de volgende specificaties: <ul style="list-style-type: none"> - Het Toestel heeft minimaal een tien-regelig kleurendisplay. - Het Toestel kan streaming video weergeven met een minimale resolutie van 640 * 480 pixels). - Het Toestel heeft minimaal twaalf programmeerbare toetsen. |
| 2.2.4 | Vaste Toestellen dienen bij gewoon gebruik een levensduur van minimaal 8 jaar te hebben. |
| 2.2.5 | Gebruikers kunnen op vooraf bepaalde vaste Toestellen inloggen en krijgen dan hun eigen profiel toegewezen op het Toestel (bijv. ter ondersteuning van flexplekken). |
| 2.2.6 | Het geforceerd uitloggen van gebruikers dient in ieder geval mogelijk te zijn op de volgende gronden of manieren: <ul style="list-style-type: none"> - Na een bepaald ingegeven tijdstip. - Op afstand door de beheerder. - Na het inloggen door de gebruiker op een ander vast Toestel. - Als het Toestel gedurende een vooraf opgegeven tijdsduur niet meer is gebruikt. |
| 2.2.7 | Alle aangeboden Toestellen dienen ondersteuning te bieden voor IEEE 802.1x (TLS). |
| 2.2.8 | Alle aangeboden Toestellen dienen de QoS standaarden IEEE 802.1 p/Q en Diffserv (DSCP) te ondersteunen. |
| 2.2.9 | Alle aangeboden Toestellen dienen DHCP te ondersteunen. |
| 2.2.10 | Alle aangeboden Toestellen dienen handmatig met vaste instellingen geconfigureerd te kunnen worden. |
| 2.2.11 | Het updaten van de firmware dient automatisch plaats te kunnen vinden zonder tussenkomst van de eindgebruiker of de beheerder. |
| 2.2.12 | Handmatig ingebrachte instellingen in het Toestel dienen na een firmware update gehandhaafd te blijven. |
| 2.2.13 | Indien het Toestel over een interne switch beschikt, dient het mogelijk te zijn om de switchpoort (softwarematig) uit te schakelen. |
| 2.2.14 | Als het Toestel is voorzien van een interne switch dient IEEE 802.1X tevens toepasbaar te zijn op de hierop aangesloten randapparatuur. |
| 2.2.15 | Het verplaatsen van een Toestel naar een andere wall outlet dient te geschieden zonder verlies van instellingen van het Toestel. |

2.3 Softwarematige Endpoints

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|--|
| 2.3.1 | De Odrachtnemer biedt de volgende softwarematige Endpoints: <ul style="list-style-type: none"> - UC-Endpoint (voor Unified Communicatie). - TS-Endpoint (voor Team Samenwerking). - AT-Endpoint (voor geavanceerde telefonie). - KCC-agent-Endpoint (voor agenten van het klant Contact Centrum) - KCC-supervisor-Endpoint (voor de supervisor van het klant Contact Centrum) |
| 2.3.2 | Alle softwarematige Endpoints zijn beschikbaar voor gebruik: <ul style="list-style-type: none"> • Op mobiele apparaten (smartphone en tablet). • Op een desktop. • In een webbrowser. |

| | |
|--------|--|
| 2.3.3 | Alle softwarematige Endpoints zijn ook geschikt voor gebruik in een thin-client omgeving (Citrix, VMware VDI, etc). |
| 2.3.4 | Via het UC-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die is beschreven in hoofdstuk 3.1 Unified Communicatie. |
| 2.3.5 | Via het TS-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die is beschreven in hoofdstuk 3.2 Team Samenwerking. |
| 2.3.6 | Via het AT-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die is beschreven in hoofdstuk 3.3 Geavanceerde Telefonie. |
| 2.3.7 | Via het KCC-agent-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die is beschreven in hoofdstuk 3.4 Klant Contactcentrum, met uitzondering van functionaliteit die specifiek beschikbaar wordt gesteld aan een KCC supervisor. |
| 2.3.8 | Via het KCC-supervisor-Endpoint komt alle functionaliteit beschikbaar die beschikbaar wordt gesteld aan een KCC supervisor, zoals is beschreven in hoofdstuk 3.4 Klant Contactcentrum. |
| 2.3.9 | Softwarematige Endpoints voor gebruik op mobiele apparaten dienen onder iOS van Apple te functioneren. |
| 2.3.10 | Softwarematige Endpoints voor gebruik op mobiele apparaten dienen iOS Callkit van Apple te ondersteunen. |
| 2.3.11 | Softwarematige Endpoints voor gebruik op mobiele apparaten dienen onder Android te functioneren. |
| 2.3.12 | Softwarematige Endpoints voor gebruik op mobiele apparaten dienen de native dialer onder Android te ondersteunen. |
| 2.3.13 | Softwarematige Endpoints voor gebruik op een desktop dienen te functioneren op ten minste de volgende platformen: Windows en MacOS. |
| 2.3.14 | Softwarematige Endpoints voor gebruik op een desktop dienen als een installer pakket (Microsoft MSI of MacOS DMG) op afstand geïnstalleerd te kunnen worden zonder dat er interactie van de eindgebruiker is vereist. De Opdrachtnemer dient ondersteuning te bieden voor het opstellen van het installatie script/packageing zodat het softwarematige Endpoints voor gebruik op de desktop zonder tussenkomst van een eindgebruiker geïnstalleerd kan worden. |
| 2.3.15 | Softwarematige Endpoints voor gebruik in een webbrowser dienen te werken onder de meest recente major release en één release ouder dan de huidige major release van: <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Internet Explorer. - Microsoft Edge. - Mozilla Firefox. - Google Chrome. - Apple Safari. |
| 2.3.16 | Voor het correct functioneren van een softwarematig Endpoint voor gebruik in een webbrowser zijn geen additionele componenten/ plug-ins nodig. |
| 2.3.17 | Op mobiele apparaten dienen uitgaande gesprekken naar 112 buiten het softwarematige Endpoint om direct naar 112 gerouteerd te kunnen worden. |
| 2.3.18 | Toegang tot softwarematige Endpoints dient beveiligd te zijn middels een persoonlijke userid en wachtwoord. |
| 2.3.19 | Single Sign On (SSO) dient ondersteund te worden op basis van open standaarden, zodat een gebruiker niet apart login credentials hoeft te verstrekken bij het gebruik van een softwarematig Endpoint. |
| 2.3.20 | Softwarematige Endpoints dienen in combinatie met een USB audio-device (headset, koptelefoon, microfoon, speaker, etc) te functioneren. |
| 2.3.21 | Softwarematige Endpoints dienen de G.711 en G.722 codec te ondersteunen. |
| 2.3.22 | Click to call vanuit een web pagina dient ondersteund te worden. |
| 2.3.23 | Click to call vanuit Microsoft Outlook dient ondersteund te worden. |
| 2.3.24 | Click to call vanuit een LDAP directory dient ondersteund te worden. |
| 2.3.25 | Click to Answer dient ondersteund te worden. |
| 2.3.26 | Click to Hangup dient ondersteund te worden. |

2.4 Overige apparatuur

| Volgnr | Omschrijving |
|---------------|---|
| 2.4.1 | De Opdrachtnemer dient op verzoek gecertificeerde Audio-randapparatuur te kunnen leveren, zoals headsets en persoonlijke conferentietoestellen, die functioneren in combinatie met de aangeboden Endpoints. |
| 2.4.2 | De Opdrachtnemer dient op verzoek toestellen te leveren voor gebruik in vergaderruimtes. |
| 2.4.3 | De Opdrachtnemer dient op verzoek Analoge Terminal Adapters (ATA) te kunnen leveren. |

3 Gebruikersfunctionaliteit

3.1 Unified Communicatie (UC)

Unified Communicatie (UC) wordt toegepast voor integratie van diverse vormen van communicatie. UC integreert presence, chat functionaliteit, spraakverkeer, videoverkeer, vergaderen op afstand, en bestaande agenda - en e-mail functionaliteit. De diverse Endpoints dienen in de basis dezelfde gebruikersfunctionaliteit te bieden, zodat een eindgebruiker over een uniforme gebruikerservaring kan beschikken en het Endpoint kan gebruiken dat hem het beste past op een specifiek moment. Een eindgebruiker kan bijvoorbeeld op kantoor het softwarematige Endpoint voor op de desktop gebruiken en thuis het softwarematige Endpoint in de browser.

3.1.1 Basistelefonie

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.1.1.1 | Telefoongesprekken dienen opgezet te kunnen worden naar alle beschikbare interne telefoonnummers. |
| 3.1.1.2 | Telefoongesprekken dienen ontvangen te kunnen worden van alle beschikbare interne nummers. |
| 3.1.1.3 | Als een gebruiker beschikt over een tiencijferig extern telefoonnummer, dan dienen telefoongesprekken opgezet te kunnen worden naar alle tiencijferige externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd. |
| 3.1.1.4 | Als een gebruiker beschikt over een tiencijferig extern telefoonnummer, dan dienen telefoongesprekken ontvangen te kunnen worden van alle tiencijferige externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd. |
| 3.1.1.5 | Een telefoonnummer dient doorgeschakeld te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen. |
| 3.1.1.6 | Telefoongesprekken dienen doorverbonden te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen. |
| 3.1.1.7 | Er dient een conferentiegesprek opgezet te kunnen worden. Een conferentiegesprek dient in ieder geval tot en met zes participanten te kunnen bevatten. |
| 3.1.1.8 | Telefoongesprekken dienen geherrouteerd te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen als de ontvangende bestemming bezet is of niet beantwoord. |
| 3.1.1.9 | Het dient mogelijk te zijn om actieve gesprekken in de wacht te zetten en uit de wacht te halen. |

3.1.2 Presence

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.1.2.1 | De presence status dient automatisch door het systeem ingesteld te kunnen worden op basis van vooraf ingestelde regels/acties. Als bijvoorbeeld in een agenda de tijdsperiode als bezet/niet aanwezig is ingesteld, dan dient het unified communicatie systeem deze status over te kunnen nemen. |
| 3.1.2.2 | Er dienen minimaal vier verschillende presence statussen beschikbaar te zijn en door een gebruiker geselecteerd te kunnen worden (bijvoorbeeld beschikbaar, niet beschikbaar, afwezig, etc). |

| | |
|---------|--|
| 3.1.2.3 | De presence status van gebruikers is voor iedere (mede)gebruiker zichtbaar middels een symbool en/of tekstindicatie. |
| 3.1.2.4 | Een gebruiker dient zijn presence status handmatig in te kunnen stellen. |
| 3.1.2.5 | Het dient mogelijk te zijn voor een gebruiker om een eigen tekst aan zijn presence status toe te voegen. Deze tekst is dan zichtbaar voor andere gebruikers die de presence status van deze gebruiker opvragen. Bijvoorbeeld "beschikbaar (tot 13:00 ben ik bereikbaar op mijn mobiele nummer)", of "beschikbaar (tot 13:00 ben ik thuis werkzaam)". |

3.1.3 Chat functionaliteit

| Volgnr | Omschrijving |
|----------|--|
| 3.1.3.1 | Gebruikers moeten chat-berichten kunnen versturen en ontvangen. |
| 3.1.3.2 | Een chat-bericht dient een URL te kunnen bevatten. |
| 3.1.3.3 | Met een chat-bericht dient een bestand te kunnen worden meegezonden. |
| 3.1.3.4 | Chat-berichten dienen voorzien te worden van datum en tijd. |
| 3.1.3.5 | Chat-berichten dienen centraal gearchiveerd te kunnen worden. |
| 3.1.3.6 | Het dient mogelijk te zijn om direct een chat-bericht naar verschillende gebruikers te kunnen versturen. |
| 3.1.3.7 | Het dient mogelijk te zijn om direct een chat-bericht naar verschillende gebruikers in een groep te kunnen versturen. |
| 3.1.3.8 | Het dient mogelijk te zijn dat de gebruiker door middel van een optisch signaal melding krijgt van de ontvangst van een nieuw chat-bericht. |
| 3.1.3.9 | Het dient mogelijk te zijn dat de gebruiker door middel van een akoestisch signaal melding krijgt van de ontvangst van een nieuw chat-bericht. |
| 3.1.3.10 | De melding van nieuw binnengekomen chat-berichten kan door de gebruiker aan en uit worden gezet. |
| 3.1.3.11 | Gebruikers dienen de mogelijkheid te hebben om berichten van andere gebruikers of groepen te blokkeren. |
| 3.1.3.12 | Gebruikers kunnen de chat geschiedenis als text bestand opslaan. |
| 3.1.3.13 | Gebruikers moeten tegelijkertijd aan verschillende chat sessies kunnen deelnemen. |

3.1.4 Video

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.1.4.1 | Eén-op-één videosessies dienen ondersteund te worden. |
| 3.1.4.2 | Chat functionaliteit en/of een videosessie kan tijdens een actief telefoongesprek worden toegevoegd of uitgezet. |

3.1.5 Online vergadering

Een online vergadering is een vergadering waarbij participanten op afstand spraak, video en informatie kunnen uitwisselen.

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.1.5.1 | Het dient mogelijk te zijn een online vergadering op te zetten. |
| 3.1.5.2 | Het dient mogelijk te zijn een online vergadering op te zetten vanuit een actieve spraak- of videosessie. |
| 3.1.5.3 | Een UC-gebruiker moet een online vergadering kunnen inplannen, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode, datum, tijd en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet. |

| | |
|----------|---|
| 3.1.5.4 | Het plannen van een online vergadering met behulp van Microsoft Outlook dient ondersteund te worden, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode, datum en tijd en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet. |
| 3.1.5.5 | Het dient mogelijk te zijn om een persoonlijke online vergaderruimte met een vaste toegangscode toegewezen te krijgen voor het hosten van online vergaderingen. |
| 3.1.5.6 | Een online vergadering dient in ieder geval een groepsgrootte van 15 participanten te ondersteunen. |
| 3.1.5.7 | Deelname aan een online vergadering dient op een gebruiksvriendelijke manier plaats te kunnen vinden, zoals bijvoorbeeld door het selecteren van een weblink. |
| 3.1.5.8 | Deelname aan een online vergadering via een audio-verbinding moet beveiligd zijn middels een toegangscode. |
| 3.1.5.9 | Het dient mogelijk te zijn dat personen aan een online vergadering deelnemen door het bellen van een telefoonnummer. Na identificatie (bijvoorbeeld door het invoeren van een pincode) worden deze personen automatisch aan de online vergadering toegevoegd. |
| 3.1.5.10 | Het dient mogelijk te zijn om externe partijen uit te nodigen en deel te laten nemen aan online vergaderingen. |
| 3.1.5.11 | De voorzitter van de online vergadering dient de audio, video en schermdeel mogelijkheden van alle of van individuele gebruikers aan of uit te kunnen zetten. |
| 3.1.5.12 | De voorzitter dient de mogelijkheid te hebben om individuele gebruikers uit de online vergadering te verwijderen. |
| 3.1.5.13 | De voorzitter dient de mogelijkheid te hebben om nieuwe gebruikers tijdens de online vergadering uit te nodigen. |
| 3.1.5.14 | Het dient mogelijk te zijn om tijdens de online vergadering nieuwe gebruikers uit de contactenlijst te selecteren en aan de online vergadering toe te voegen. |
| 3.1.5.15 | Het dient mogelijk te zijn om nieuwe gebruikers middels het invoeren van een telefoonnummer aan de online vergadering toe te voegen. |
| 3.1.5.16 | Het dient mogelijk te zijn een whiteboard met de participanten van de online vergadering te delen tijdens de vergadering. |
| 3.1.5.17 | Het dient mogelijk te zijn een presentatie met de participanten van de online vergadering te delen tijdens de vergadering. |
| 3.1.5.18 | Het dient mogelijk te zijn om een scherm te delen met de participanten van de online vergadering tijdens de vergadering. |
| 3.1.5.19 | Het dient mogelijk te zijn toegang te op afstand te verlenen tot het gedeelde scherm, nadat de gebruiker hiervoor toestemming heeft gegeven. De gebruiker kan op ieder moment de controle weer zelf overnemen en de toegang op afstand stoppen. |
| 3.1.5.20 | Indien een participant van een online vergadering actief aan het spreken is, dient het videobeeld van deze persoon getoond te worden, mits dit beschikbaar is. |
| 3.1.5.21 | Online vergaderingen dienen centraal opgenomen te kunnen worden. |
| 3.1.5.22 | Opgenomen online vergaderingen dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een algemeen gebruikt video formaat zoals bijvoorbeeld MP4. |
| 3.1.5.23 | Niet geëxporteerde opgenomen online vergaderingen dienen automatisch verwijderd te worden na 15 kalenderdagen. |
| 3.1.5.24 | Tijdens de vergadering dienen de namen en de telefoonnummers (indien het telefoonnummer aanwezig is in de contactenlijst) van de participanten zichtbaar te zijn. |
| 3.1.5.25 | Het dient mogelijk te zijn om een actieve online vergadering te blokkeren zodat geen nieuwe participanten deel kunnen nemen aan de online vergadering. |
| 3.1.5.26 | Het dient mogelijk te zijn om de vergadering te sluiten, waarbij de verbinding met alle participanten wordt verbroken. |
| 3.1.5.27 | Tijdens de online vergadering gesproken audio in de Nederlandse taal dient naar tekst geconverteerd te kunnen worden, zodat er automatisch een transcript wordt gemaakt van de vergadering. |

| | |
|----------|---|
| 3.1.5.28 | Tijdens de online vergadering gesproken audio in de Engelse taal dient naar tekst geconverteerd te kunnen worden, zodat er automatisch een transcript wordt gemaakt van de vergadering. |
|----------|---|

3.2 Team Samenwerking

Team Samenwerking (TS) is een set van hulpmiddelen op het gebied van communicatie, informatie en integratie om het samenwerken tussen personen makkelijker te maken. Informatie en communicatie worden op een overzichtelijk manier opgeslagen en is op een toegankelijke manier beschikbaar. Een gebruiker kan alle relevante informatie onder meer per onderwerp, per project of per team terugvinden. Een plek waar alle relevante informatie terug te vinden is wordt een Samenwerkingsruimte genoemd. Door integratie met andere informatiesystemen kan de informatie in Samenwerkingsruimte worden verrijkt. TS faciliteert chatverkeer, spraakverkeer, videoverkeer, informatie-uitwisseling en online vergaderen.

3.2.1 Basistelefonie

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.2.1.1 | Telefoongesprekken dienen opgezet te kunnen worden naar alle beschikbare interne telefoonnummers. |
| 3.2.1.2 | Telefoongesprekken dienen ontvangen te kunnen worden van alle beschikbare interne nummers. |
| 3.2.1.3 | Als een gebruiker beschikt over een tiencijferig extern telefoonnummer, dan dienen telefoongesprekken opgezet te kunnen worden naar alle tiencijferige externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd. |
| 3.2.1.4 | Als een gebruiker beschikt over een tiencijferig extern telefoonnummer, dan dienen telefoongesprekken ontvangen te kunnen worden van alle tiencijferige externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd. |
| 3.2.1.5 | Een telefoonnummer dient doorgeschakeld te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen. |
| 3.2.1.6 | Telefoongesprekken dienen doorverbonden te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen. |
| 3.2.1.7 | Er dient een conferentiegesprek opgezet te kunnen worden. Een conferentiegesprek dient in ieder geval tot en met zes participanten te kunnen bevatten. |
| 3.2.1.8 | Telefoongesprekken dienen geherrouteerd te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen als de ontvangende bestemming bezet is of niet beantwoord. |
| 3.2.1.9 | Het dient mogelijk te zijn om actieve gesprekken in de wacht te zetten en uit de wacht te halen. |

3.2.2 Presence

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.2.2.1 | Er dienen minimaal vier verschillende presence statussen beschikbaar te zijn en door een gebruiker geselecteerd te kunnen worden (bijvoorbeeld beschikbaar, niet beschikbaar, afwezig, etc.). |
| 3.2.2.2 | De presence status van gebruikers is voor iedere (mede)gebruiker zichtbaar middels een symbool en/of tekstindicatie. |
| 3.2.2.3 | Een gebruiker dient zijn presence status handmatig in te kunnen stellen. |

3.2.3 Functionaliteit Samenwerkingruimtes

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.2.3.1 | Gebruikers moeten chat berichten kunnen versturen en ontvangen. |
| 3.2.3.2 | Gebruikers moeten chat berichten kunnen plaatsen in een Samenwerkingsruimte. Alle personen die toegang hebben tot de Samenwerkingsruimte kunnen deze berichten lezen en op deze berichten reageren. |
| 3.2.3.3 | Gebruikers moeten een videosessie één-op-één kunnen opzetten |
| 3.2.3.4 | Gebruikers moeten URL's en bestanden kunnen plaatsen in een Samenwerkingsruimte. |
| 3.2.3.5 | Het dient mogelijk te zijn om externe partijen toegang te geven tot een Samenwerkingsruimte. |

3.2.4 Online vergadering

Een online vergadering is een vergadering waarbij participanten op afstand spraak, video en informatie kunnen uitwisselen.

| Volgnr | Omschrijving |
|----------|---|
| 3.2.4.1 | Het dient mogelijk te zijn een online vergadering op te zetten met alle participanten in een Samenwerkingsruimte. |
| 3.2.4.2 | Een TS-gebruiker moet een online vergadering kunnen inplannen, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode, datum, tijd en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet. |
| 3.2.4.3 | Het plannen van een online vergadering met behulp van Microsoft Outlook dient ondersteund te worden, waarbij de relevante gegevens van de vergadering (inbelnummer, toegangscode, datum, tijd en weblink) automatisch in de uitnodiging worden gezet. |
| 3.2.4.4 | Het dient mogelijk te zijn om een persoonlijke online vergaderruimte met een vaste toegangscode toegewezen te krijgen voor het hosten van online vergaderingen. |
| 3.2.4.5 | Een online vergadering dient in ieder geval een groeps grootte van 15 participanten te ondersteunen. |
| 3.2.4.6 | Deelname aan een online vergadering dient op een gebruiksvriendelijke manier plaats te kunnen vinden, zoals bijvoorbeeld door het selecteren van een weblink. |
| 3.2.4.7 | Deelname aan een online vergadering via een audio-verbinding moet beveiligd zijn middels een toegangscode. |
| 3.2.4.8 | Het dient mogelijk te zijn dat personen aan een online vergadering deelnemen door het bellen van een telefoonnummer. Na identificatie (bijvoorbeeld na het invoeren van een pincode) worden deze personen automatisch aan de online vergadering toegevoegd. |
| 3.2.4.9 | Het dient mogelijk te zijn om externe partijen uit te nodigen en deel te laten nemen aan online vergaderingen. |
| 3.2.4.10 | Het dient mogelijk te zijn om tijdens de online vergadering nieuwe gebruikers uit de contactenlijst te selecteren en aan de online vergadering toe te voegen. |
| 3.2.4.11 | Het dient mogelijk te zijn een whiteboard met de participanten van de online vergadering te delen tijdens de vergadering. |
| 3.2.4.12 | Het dient mogelijk te zijn een presentatie met de participanten van de online vergadering te delen tijdens de vergadering. |
| 3.2.4.13 | Het dient mogelijk te zijn om een scherm te delen met de participanten van de online vergadering tijdens de vergadering. |
| 3.2.4.14 | Het dient mogelijk te zijn toegang te op afstand te verlenen tot het gedeelde scherm, nadat de gebruiker hiervoor toestemming heeft gegeven. De gebruiker kan op ieder moment de controle weer zelf overnemen en de toegang op afstand stoppen. |

| | |
|----------|---|
| 3.2.4.15 | Indien een participant van een online vergadering actief aan het spreken is, dient het videobeeld van deze persoon getoond te worden, mits dit beschikbaar is. |
| 3.2.4.16 | Online vergaderingen dienen centraal opgenomen te kunnen worden. |
| 3.2.4.17 | Online vergaderingen dienen geëxporteerd te kunnen worden naar een algemeen gebruikt video formaat zoals bijvoorbeeld MP4. |
| 3.2.4.18 | Niet geëxporteerde opgenomen online vergaderingen dienen automatisch verwijderd te worden na 15 kalenderdagen. |
| 3.2.4.19 | Het dient mogelijk te zijn om een actieve online vergadering te blokkeren zodat geen nieuwe participanten deel kunnen nemen aan de online vergadering. |
| 3.2.4.20 | Tijdens de online vergadering gesproken audio in de Nederlandse taal dient naar tekst geconverteerd te kunnen worden, zodat er automatisch een transcript wordt gemaakt van de vergadering. |
| 3.2.4.21 | Tijdens de online vergadering gesproken audio in de Engelse taal dient naar tekst geconverteerd te kunnen worden, zodat er automatisch een transcript wordt gemaakt van de vergadering. |

3.3 Geavanceerde Telefonie

3.3.1 Manager – Secretaresse schakeling

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.3.1.1 | Manager – secretaresse schakelingen dienen ondersteund te worden. Gesprekken voor de manager worden dan direct aangeboden bij de secretaresse. De secretaresse kan vervolgens de gesprekken doorverbinden naar de manager. |
| 3.3.1.2 | De secretaresse dient de manager - secretaresse schakeling te kunnen beheren (aan/uitzetten en aanpassen). |
| 3.3.1.3 | De secretaresse dient haar nummer door te kunnen schakelen naar een andere secretaresse, die vervolgens dezelfde functionaliteiten van de originele secretaresse ter beschikking heeft. |
| 3.3.1.4 | Er dient een manager- secretaresse schakeling te kunnen worden opgezet waaraan naar keuze 1 t/m 4 managers en naar keuze 1 t/m 4 secretaresses deelnemen. |
| 3.3.1.5 | De status van de telefonische bereikbaarheid van de manager(s) dient zichtbaar te zijn voor de secretaresse(s). |
| 3.3.1.6 | Als er meerdere managers in de manager – secretaresse schakeling zijn opgenomen, dien(en)(t) de secretaresse(s) te kunnen zien voor welke manager er wordt gebeld. |
| 3.3.1.7 | De manager – secretaresse schakeling dient vanaf de werkplek van de manager(s) geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden. |
| 3.3.1.8 | De manager – secretaresse schakeling dient vanaf de werkplek van de secretaresse(s) geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden. |
| 3.3.1.9 | Het dient mogelijk te zijn dat geselecteerde gebruikers (bijv. een andere manager) zonder tussenkomst van de secretaresse(s) direct de manager kunnen bereiken. |

3.3.2 Groepsnummers

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.3.2.1 | Het dient mogelijk te zijn om groepsnummers te maken met een vast beginpunt voor de gespreksverdeling (lineair). |
| 3.3.2.2 | Het dient mogelijk te zijn om groepsnummers te maken waarbij de gesprekken "round-robin" verdeeld worden (cyclisch). |
| 3.3.2.3 | Het dient mogelijk te zijn om groepsnummers te maken waarbij de gesprekken aan alle leden binnen de groep tegelijkertijd worden aangeboden |

| | |
|----------|--|
| 3.3.2.4 | Gebruikers moeten gelijktijdig aan verschillende groepen kunnen deelnemen. |
| 3.3.2.5 | Gebruikers moeten zichzelf per groep aan- en afwezig kunnen melden middels een simpele handeling. |
| 3.3.2.6 | Gebruikers moeten per groep hun inlogstatus kunnen zien. |
| 3.3.2.7 | Gebruikers die deelnemen aan een groep dienen tegelijkertijd ook bereikbaar te zijn op hun individuele nummer. |
| 3.3.2.8 | Alle typen groepsnummers dienen over wachtrij functionaliteit te kunnen beschikken. |
| 3.3.2.9 | Voordat een beller in de wachtrij wordt geplaatst dient het mogelijk te zijn om een meldtekst af te spelen. |
| 3.3.2.10 | Tijdens het wachten dient voor de beller een herhaal meldtekst te kunnen worden afgespeeld |
| 3.3.2.11 | Het aantal wachtenden dient instelbaar te zijn per groepsnummer. |
| 3.3.2.12 | De maximale wachttijd dient instelbaar te zijn per groepsnummer. |
| 3.3.2.13 | Het groepsnummer dient doorgeschakeld te kunnen worden naar elk willekeurig nummer. Deze doorschakeling dient middels een simpele handeling geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden. |
| 3.3.2.14 | Een groepsnummer moet in ieder geval een groeps grootte tot en met 24 gebruikers ondersteunen. |

3.4 Klant Contactcentrum

3.4.1 Algemene functionaliteit

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.4.1.1 | De nawerktijd (de tijd die nodig is om het vorige telefoongesprek af te ronden) dient per agent instelbaar te zijn. |
| 3.4.1.2 | De nawerktijd dient per groep agenten instelbaar te zijn. |
| 3.4.1.3 | Het contact center systeem dient minimaal 50 verschillende contact center agenten, per agent groep te ondersteunen. |
| 3.4.1.4 | Een agent dient in minimaal 8 verschillende expertisegroepen te kunnen worden ingedeeld. |
| 3.4.1.5 | Een agent dient in minimaal 8 verschillende agent groepen te kunnen worden ingedeeld. |
| 3.4.1.6 | Per agent groep dient de gespreksverdeling (de wijze waarop de gesprekken worden verdeeld over de agenten) uit afzonderlijk geprogrammeerd te kunnen worden. |
| 3.4.1.7 | Gesprekken voor het klant contactcentrum dienen op basis van expertise van agenten (skill based routing) verdeeld te kunnen worden. |
| 3.4.1.8 | Gesprekken voor het klant contactcentrum dienen op basis van de langst vrije agent (longest idle member) verdeeld te kunnen worden. |

3.4.2 Basistelefonie

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.4.2.1 | Telefoongesprekken dienen opgezet te kunnen worden naar alle beschikbare interne telefoonnummers. |
| 3.4.2.2 | Telefoongesprekken dienen ontvangen te kunnen worden van alle beschikbare interne nummers. |

| | |
|---------|---|
| 3.4.2.3 | Als een gebruiker beschikt over een tiencijferig extern telefoonnummer, dan dienen telefoongesprekken opgezet te kunnen worden naar alle tiencijferige externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd. |
| 3.4.2.4 | Als een gebruiker beschikt over een tiencijferig extern telefoonnummer, dan dienen telefoongesprekken ontvangen te kunnen worden van alle tiencijferige externe telefoonnummers, met uitzondering van de externe telefoonnummers die door de Deelnemer zelf zijn geblokkeerd. |
| 3.4.2.5 | Een telefoonnummer dient doorgeschakeld te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen. |
| 3.4.2.6 | Telefoongesprekken dienen doorverbonden te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen. |
| 3.4.2.7 | Er dient een conferentiegesprek opgezet te kunnen worden. Een conferentiegesprek dient in ieder geval tot en met zes participanten te kunnen bevatten. |
| 3.4.2.8 | Telefoongesprekken dienen geherrouteerd te kunnen worden naar alle beschikbare interne en externe bestemmingen als de ontvangende bestemming bezet is of niet beantwoord. |
| 3.4.2.9 | Het dient mogelijk te zijn om actieve gesprekken in de wacht te zetten en uit de wacht te halen. |

3.4.3 Keuzemenu

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.4.3.1 | Een keuzemenu dient inzetbaar te zijn voor ieder aankiesbaar nummer, zoals doorkiesnummer, interne nummers, groepsnummers en contact center nummers. |
| 3.4.3.2 | Het moet mogelijk zijn om keuzemenu te maken met minimaal 5 verschillende niveaus. |
| 3.4.3.3 | Een keuzemenu moet op basis van de getallen 0 t/m 9 en * en # kunnen routeren naar: <ul style="list-style-type: none"> - Een volgend keuzemenu (volgend niveau). - Ieder beschikbaar telefoonnummer. - Een meldtekst. |
| 3.4.3.4 | In het keuzemenu's dienen acties en meldteksten o.a. gekoppeld te kunnen worden aan tijdstip van de dag, dag van de week en datum. |
| 3.4.3.5 | Tijdens het afspelen van meldteksten moet het mogelijk zijn om een keuze in te voeren waarna direct de actie wordt uitgevoerd. |
| 3.4.3.6 | Vanuit het keuzemenu dient het mogelijk te zijn om naar de wachtrij te routeren. |
| 3.4.3.7 | Het moet mogelijk zijn voor een beller om achter elkaar keuzes in te voeren, zonder dat de meldteksten geheel of gedeeltelijk beluisterd hoeven worden. |
| 3.4.3.8 | Het moet mogelijk zijn om na het afspelen van een meldtekst de verbinding te verbreken. |

3.4.4 Meldteksten

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.4.4.1 | Meldteksten dienen afgespeeld te kunnen worden aan bellers voordat ze in een wachtrij zijn geplaatst en aan bellers in de wachtrij. |
| 3.4.4.2 | Meldteksten dienen zelf door de gebruiker in te spreken te zijn. |
| 3.4.4.3 | Meldteksten in een algemeen audioformaat (zoals WAV of MP3) dienen van een externe bron te kunnen worden ingeladen. |

| | |
|----------|---|
| 3.4.4.4 | Meldteksten dienen zowel via een in- als externe telefoonverbinding ingesproken te kunnen worden. Het inspreken van meldteksten via een externe telefoonverbinding dient beveiligd te zijn middels een pincode. |
| 3.4.4.5 | Het inspreken van meldteksten dient beveiligd te kunnen worden voor gebruik door uitsluitend daartoe geautoriseerde personen. |
| 3.4.4.6 | Meldteksten moeten direct na het inspreken beschikbaar zijn voor de bellers. |
| 3.4.4.7 | Meldteksten dienen ge(de)activeerd te kunnen worden zonder dat dit van invloed is op de verdere GT Connect dienstverlening. |
| 3.4.4.8 | In de wachtrij dient het mogelijk te zijn om de positie in de wachtrij aan de beller te vermelden. |
| 3.4.4.9 | In de wachtrij dient het mogelijk te zijn om een meldtekst af te spelen. De beller dient zijn positie in de wachtrij te behouden. |
| 3.4.4.10 | Bij een negatieve positieverplaatsing in de wachtrij (bijvoorbeeld van positie 4 naar positie 5) mag de beller nooit een hogere wachtrij positie horen via een meldtekst. |
| 3.4.4.11 | In de wachtrij moet het mogelijk zijn om de maximale positie in te stellen. Bellers horen dan in plaats van hun positie een algemene meldtekst. |
| 3.4.4.12 | Tijdens het wachten in de wachtrij dient het mogelijk te zijn om de verwachte wachttijd in de wachtrij aan de beller te vermelden. De verwachte wachttijd dient dynamisch berekend te worden op basis van historische en realtime informatie. |
| 3.4.4.13 | Het systeem dient in ieder geval meldteksten tot aan een duur van 5 minuten per meldtekst te ondersteunen. |

3.4.5 Wachtrijfunctionaliteit

| Volgnr | Omschrijving |
|----------|---|
| 3.4.5.1 | Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van informatie of een agent is ingelogd. |
| 3.4.5.2 | Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van het aantal beschikbare agenten (agent is beschikbaar, indien de agent contact center gesprekken kan beantwoorden). |
| 3.4.5.3 | Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van het aantal bellers in de wachtrij. |
| 3.4.5.4 | Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van de langst wachtende beller in de wachtrij. |
| 3.4.5.5 | Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van de verwachte wachttijd. |
| 3.4.5.6 | Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van tijdstip, dag van de week en datum. |
| 3.4.5.7 | Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van het telefoonnummer van de beller (CLI). |
| 3.4.5.8 | Het dient mogelijk te zijn om te routeren op basis van uitwisseling van gegevens via een externe koppeling (API-koppeling). |
| 3.4.5.9 | Het dient mogelijk te zijn om bellers op basis van de gemaakte keuze in een keuzemenu met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsten. |
| 3.4.5.10 | Het dient mogelijk te zijn om bellers op basis van het telefoonnummer van de beller (CLI) met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsten. |
| 3.4.5.11 | Het dient mogelijk te zijn om bellers op basis van historische informatie te routeren naar een specifieke agent waar in het verleden contact is geweest. |
| 3.4.5.12 | Het dient mogelijk te zijn om een beller met een hogere prioriteit in de wachtrij te plaatsten. |
| 3.4.5.13 | Het moet mogelijk zijn om bellers in een andere wachtrij te plaatsen met een hogere prioriteit ten opzichte van de andere wachtenden. |
| 3.4.5.14 | Indien een agent beschikbaar is, dient het mogelijk te zijn om de beller direct naar de beschikbare agent te routeren. |
| 3.4.5.15 | Gesprekken dienen op basis van first-in first-out afgehandeld te kunnen worden bij gelijke prioriteit. |

| | |
|----------|--|
| 3.4.5.16 | Het moet mogelijk zijn om bellers in een andere wachtrij te plaatsen of naar een andere bestemming te routeren. |
| 3.4.5.17 | Het moet mogelijk zijn om bellers tijdens het wachten de optie te geven om te blijven wachten of uit de wachtrij naar een alternatieve bestemming te gaan (bijvoorbeeld naar een voicemailbox of aankiesbare bestemming). Indien een beller ervoor kiest om te blijven wachten, dan dient de beller zijn/haar positie in de wachtrij te behouden. |
| 3.4.5.18 | Het moet mogelijk zijn om bellers tijdens het wachten de optie te geven om te blijven wachten of een terugbelverzoek te doen. Als de beller de optie "terugbelverzoek" doet, dient de beller zijn telefoonnummer in te voeren. Het terugbelverzoek dient de plaats van de beller in de wachtrij over te nemen. Als het terugbelverzoek aan de beurt is in de wachtrij om afgehandeld te worden, dient de agent met een eenvoudige actie de beller terug te bellen. Indien het terugbelverzoek niet afgehandeld kan worden, bijvoorbeeld omdat de beller niet opneemt, dient de agent het terugbelverzoek terug in de wachtrij te plaatsen zodat het verzoek op een later tijdstip opnieuw aangeboden wordt aan de beschikbare agenten. Indien een beller ervoor kiest om te blijven wachten, dan dient de beller zijn/haar positie in de wachtrij te behouden. |
| 3.4.5.19 | Als de wachttijd te groot wordt, dient het mogelijk te zijn om de agentgroep groter te maken, waarbij de routing nog steeds bij voorkeur plaatsvindt naar de originele groep agenten. |
| 3.4.5.20 | Het moet mogelijk zijn om tijdens het wachten, wachtmuziek af te spelen. |

3.4.6 Agent functionaliteit

| Volgnr | Omschrijving |
|----------|---|
| 3.4.6.1 | Agenten dienen in en uit te kunnen loggen op ieder geschikt en beschikbaar Endpoint. Er is derhalve geen één-op-één koppeling tussen een agent en een Endpoint. |
| 3.4.6.2 | Agenten dienen zich te kunnen aan- en afmelden in de wachtrij met een persoonlijke code. |
| 3.4.6.3 | Een agent dient zich tijdelijk niet beschikbaar te kunnen stellen. |
| 3.4.6.4 | Een agent dient zich tijdelijk niet beschikbaar te kunnen stellen tijdens een gesprek. |
| 3.4.6.5 | Een agent dient zich tijdelijk niet beschikbaar te kunnen stellen tijdens nawerktijd. |
| 3.4.6.6 | Per wachtrij dient de agent zelf de deelname aan de wachtrij te kunnen selecteren. |
| 3.4.6.7 | Een agent moet een dubbelrol kunnen vervullen, waarbij de agent naast zijn agent nummer ook over een persoonlijk nummer beschikt. Als de agent niet is ingelogd met zijn agent nummer, dan is hij bereikbaar onder het persoonlijk nummer. Als de agent wel is ingelogd met zijn agentnummer, kan de agent gesprekken ontvangen zowel op het agent nummer en op het persoonlijk nummer op hetzelfde Endpoint. |
| 3.4.6.8 | Als een agent een KCC-gesprek niet tijdig beantwoordt, dan dient deze agent automatisch uitgelogd te worden en dient de beller zijn positie in de wachtrij te behouden en aan de eerstvolgende beschikbare agent aangeboden te worden. Een agent wordt echter niet automatisch uitgelogd als het de laatst ingelogde agent betreft. |
| 3.4.6.9 | Agenten dienen bij het afmelden/niet beschikbaar stellen een code in te voeren die de reden hiervan weergeeft (reason code). |
| 3.4.6.10 | Het invoeren van een reason code dient verplicht gesteld te kunnen worden. |
| 3.4.6.11 | Een agent moet middels een eenvoudige handeling via een Endpoint hulp in kunnen roepen van een supervisor. |
| 3.4.6.12 | Agenten dienen inzicht te hebben in het aantal wachtenden en de wachttijd van de langst wachtende per geprogrammeerde wachtrij waarop de agenten in kunnen loggen. |
| 3.4.6.13 | Bij aanname van een gesprek dient zichtbaar te zijn uit welke wachtrij gesprekken afkomstig zijn. |

| | |
|----------|---|
| 3.4.6.14 | De tijdsduur van de nawerktijd dient zichtbaar te zijn. |
| 3.4.6.15 | Een agent moet een account code aan een (actief) gesprek kunnen koppelen. |
| 3.4.6.16 | Het invoeren van een account code dient verplicht gesteld te kunnen worden. |
| 3.4.6.17 | Het dient mogelijk te zijn een auto answer functie te activeren. Met deze functie wordt een gesprek automatisch tot stand gebracht. |
| 3.4.6.18 | De auto answer functie dient door de agent zelf geactiveerd en gedeactiveerd te kunnen worden. |
| 3.4.6.19 | Agenten dienen inzicht te hebben in de presence status van alle gebruikers van GT Connect. |
| 3.4.6.20 | Agenten dienen chat-berichten te kunnen versturen en ontvangen van en naar alle gebruikers van GT Connect. |

3.4.7 Supervisor Functionaliteit

| Volgnr | Omschrijving |
|----------|--|
| 3.4.7.1 | Supervisors dienen te beschikken over alle functionaliteit zoals opgenomen bij de agent functionaliteit |
| 3.4.7.2 | Supervisors moeten kunnen meeluisteren met gesprekken van agenten, waarbij de agent op de hoogte is dat er meegeluisterd wordt. Dit dient kenbaar gemaakt te worden via een optische of akoestische indicatie. |
| 3.4.7.3 | Supervisors moeten kunnen meeluisteren met gesprekken van agenten, zonder dat de agent en beller dit horen. |
| 3.4.7.4 | Tijdens het meeluisteren moet de supervisor zichzelf bij het gesprek kunnen voegen, waardoor er een drieweg gesprek ontstaat. |
| 3.4.7.5 | Het dient mogelijk te zijn om agenten te koppelen aan supervisors, zodat een supervisor alleen kan meeluisteren met gesprekken van de gekoppelde agenten. |
| 3.4.7.6 | Het dient mogelijk te zijn om agenten te koppelen aan supervisors, zodat een supervisor alleen inzicht heeft in de informatie van de gekoppelde agenten. |
| 3.4.7.7 | Supervisors dienen inzicht te hebben in het aantal bellers in de wacht en de wachttijd van de langst wachtende, per geprogrammeerde wachtrij. |
| 3.4.7.8 | Supervisors dienen inzicht te hebben in de status van de agenten (bijvoorbeeld ingelogde/uitgelogde agenten, agenten in nawerktijd, agenten in gesprek). |
| 3.4.7.9 | Supervisors dienen chat-berichten naar een groep agenten tegelijkertijd te kunnen versturen. |
| 3.4.7.10 | Supervisors dienen drempelwaarden te kunnen instellen voor agent en wachtrij gerelateerde parameters. Indien een drempelwaarde wordt overschreden dient de supervisor gewaarschuwd te worden. |

3.4.8 Omnichannel communicatie

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|------------------------------------|
| | Wordt in een later AFB uitgewerkt. |

3.4.9 Workforce management

| Volgnr | Omschrijving |
|--------|------------------------------------|
| | Wordt in een later AFB uitgewerkt. |

3.5 Voicemailbox

3.5.1 Algemeen

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.5.1.1 | Als de voicemailbox niet wordt benaderd door een Endpoint, dan dient de toegang tot de voicemailbox beveiligd te zijn met een pincode. |
| 3.5.1.2 | Gebruikers dienen via Microsoft Outlook toegang te kunnen krijgen tot hun berichten in de voicemailbox. |
| 3.5.1.3 | Het dient mogelijk te zijn een vrij in te spreken meldtekst af te spelen voor bellers, als door de gebelde geen voicemailbox is aangemaakt. Deze meldtekst dient tevens in het volgende geval afgespeeld te kunnen worden: gebruiker A heeft een voicemailbox en heeft zijn Endpoint hiernaar doorgeschakeld. Gebruiker B heeft geen voicemailbox en heeft zijn Endpoint doorgeschakeld naar het Endpoint van gebruiker A. Bellers die Gebruiker B bellen komen via de doorschakeling naar gebruiker A bij de voicemailbox van gebruiker A terecht. Zij horen vervolgens de algemene meldtekst (en komen niet in de voicemailbox van gebruiker A terecht). |
| 3.5.1.4 | Het dient mogelijk te zijn de beller naar een vrij te definiëren bestemming door te verbinden, als door de gebelde geen voicemailbox is aangemaakt. Dit dient in het volgende geval te kunnen gebeuren: Gebruiker A heeft een voicemailbox en heeft zijn Endpoint hiernaar doorgeschakeld. Gebruiker B heeft geen voicemailbox en heeft zijn Endpoint doorgeschakeld naar het Endpoint van gebruiker A. Bellers die gebruiker B bellen komen via de doorschakeling naar gebruiker A bij de voicemailbox van gebruiker A terecht. Vervolgens wordt de beller naar de vrij te definiëren bestemming gerouteerd. |

3.5.2 Welkomstboodschappen

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.5.2.1 | Een voicemailbox dient de volgende welkomstboodschappen te kunnen bevatten: <ul style="list-style-type: none">- Een normale welkomstboodschap.- Een welkomstboodschap indien het Endpoint bezet is.- Een welkomstboodschap voor buiten kantoor tijden.- Een welkomstboodschap voor interne bellers.- Een welkomstboodschap voor externe bellers.- Een tijdelijke welkomstboodschap. |
| 3.5.2.2 | De tijdelijke welkomstboodschap dient op basis van een door de gebruiker ingestelde datum en tijd geactiveerd te kunnen worden. Wanneer deze periode afloopt, wordt automatisch teruggeschakeld naar de normale welkomstboodschap. |

3.5.3 Functionaliteit voicemailbox

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.5.3.1 | De afspiegelvolgorde van de berichten dient ingesteld te kunnen worden. 'First In - First Out' of 'Last In - First Out' |
| 3.5.3.2 | De gebruiker moet zelf de pincode van zijn voicemailbox kunnen resetten. |
| 3.5.3.3 | Berichten dienen voorzien te zijn van datum en tijd. |
| 3.5.3.4 | Er dient ingesteld te kunnen worden wat de minimale tijdsduur van een bericht moet zijn, voordat het daadwerkelijk als bericht wordt geclassificeerd. |
| 3.5.3.5 | De voicemailbox dient over een tutorial te beschikken voor gebruikers die voor de eerste keer toegang krijgen tot de voicemailbox. In deze tutorial wordt verduidelijkt hoe de pincode, de welkomstboodschap en andere instelbare functionaliteiten ingesteld kunnen worden. |

| | |
|---------|---|
| 3.5.3.6 | Een voicemailbox dient ingesteld te kunnen worden zodat er alleen een meldtekst wordt afgespeeld, zonder dat de beller een bericht kan achterlaten. Na het afspelen van de meldtekst dient de verbinding te worden verbroken. |
| 3.5.3.7 | Een voicemailbox dient zodanig ingesteld te kunnen worden dat niet beluisterde berichten nooit automatisch verwijderd worden. |
| 3.5.3.8 | Een voicemailbox dient zodanig ingesteld te kunnen worden dat beluisterde berichten na een vrij in te stellen periode automatisch verwijderd worden. |

3.5.4 Speech to Tekst

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|--|
| 3.5.4.1 | Ingesproken voicemail berichten in de Nederlandse taal dienen naar tekst geconverteerd te kunnen worden, en vervolgens per e-mail te worden verstuurd. |
| 3.5.4.2 | Ingesproken voicemail berichten in de Engelse taal dienen naar tekst geconverteerd te kunnen worden, en vervolgens per e-mail te worden verstuurd. |

3.5.5 Notificatie van berichten

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.5.5.1 | Op ieder Endpoint dat in combinatie met GT Connect wordt aangeboden dient door middel van een optisch signaal aangegeven te kunnen worden als een bericht is ingesproken in de voicemailbox van de gebruiker. |
| 3.5.5.2 | Wanneer een bericht is ingesproken in de voicemailbox van de gebruiker, dan dient dit d.m.v. een akoestisch signaal op het Endpoint weergegeven te kunnen worden. |
| 3.5.5.3 | Als een bericht is ingesproken in de voicemailbox van de gebruiker, dan dient dit per e-mail kenbaar te kunnen worden gemaakt aan de gebruiker. |
| 3.5.5.4 | Het moet mogelijk zijn om een bericht dat na een instelbare periode nog niet is afgeluisterd, automatisch door te sturen. |
| 3.5.5.5 | Notificatiemogelijkheden dienen door de gebruiker zelf beheerd te kunnen worden. |

3.5.6 Capaciteit

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.5.6.1 | Een voicemailbox dient minimaal over een opslagcapaciteit van 30 minuten te kunnen beschikken |

3.5.7 Functionaliteit

| Volgnr | Omschrijving |
|---------|---|
| 3.5.7.1 | Gebruikers moeten hun berichten kunnen afspelen en beheren (terugbellen, bericht herhalen, doorsturen, verwijderen, bewaren, overslaan, en datum en tijd van het bericht opvragen). |
| 3.5.7.2 | Tijdens het afspelen van het bericht, moeten gebruikers het bericht kunnen pauzeren, terugspoelen, vooruit spoelen en verwijderen. |
| 3.5.7.3 | Het moet mogelijk zijn om berichten naar verschillende gebruikers tegelijk door te sturen. |
| 3.5.7.4 | Een gebruiker moet een bericht kunnen opnemen en verder verspreiden. Het opgenomen bericht dient als normaal, urgent en privé gemarkeerd te kunnen worden. |
| 3.5.7.5 | Toegang tot een persoonlijke voicemailbox via de telefoon dient beveiligd te kunnen worden met behulp van een pincode. |

| | |
|---------|---|
| 3.5.7.6 | Indien een beller vanaf een extern nummer belt dat in GT Connect bekend is, dan dient het mogelijk te zijn om direct toegang te krijgen tot de voicemailbox, zonder eerst een pincode in te voeren. Dit dient per gebruiker instelbaar te zijn. |
| 3.5.7.7 | Indien een beller belt vanaf een extern nummer dat in GT Connect bekend is, dan dient het mogelijk te zijn om direct toegang te krijgen tot de voicemailbox, zonder eerst een pincode in te voeren. Dit dient per netlijn groep instelbaar te zijn. Bij gesprekken die over normale netlijnen binnenkomen, dient er gevraagd te worden om een pincode. Bij gesprekken die overeen trusted netlijnen groep binnenkomen, bijvoorbeeld een verbinding direct van de provider, wordt er niet om een pincode gevraagd. |
| 3.5.7.8 | Toegang tot de voicemailbox via een softwarematig Endpoint dient beveiligd te kunnen worden middels een userid en wachtwoord. |
| 3.5.7.9 | Single Sign On (SSO) dient ondersteund te worden op basis van open standaarden, zodat een gebruiker niet apart login credentials hoeft te verstrekken. |