

acceptatieomgeving	actie	opmerkingen	wie	Datum gepland	Datum gereed	Status
1. Intake	1.1 kostenindicatie pilotperiode		xxxxx	3-10-2019	14-10-2019	
	1.2 intake afstemmingsoverleg		xxxxx & xxxxx	3-10-2019	15-10-2019	
	1.3 aanleveren documentatie opzetten IRMA-verbinding en technische inrichting		Bloqzone	3-10-2019	15-10-2019	
	1.4 GO/NO GO vanuit afstemmingsoverleg		afstemmingsoverleg	22-10-2019	22-10-2019	
2. Website	2.1 Contactpagina maken of integreren in de website		Contentbeheer			
	2.2 openemen informatie over IRMA (link naar https://irma.app/) en download knoppen die linken naar de appstore		Contentbeheer			
	2.3 knop beschikbaar stellen met een call to action		Contentbeheer			
	2.4 QR code op de snelle manier maken	moet per belverzoek gegenereerd worden	xxxxx & Bloqzone			
	2.5 QR code moet in scherm getoond worden	scherm op de website?	?			
3. Telefoonnummer	3.1 het telefoonnummer/verbinding wordt aangeleverd door Bloqzone	buiten onze huidige centrale om	Bloqzone			
	3.2 klant kan het nummer alleen bellen vanuit de IRMA app en NIET op een andere manier de verbinding tot stand brengen	telefoonnummer is zichtbaar voor de klant	Bloqzone			
	3.3 toetsen of dat telefoonnummer voor de klant zichtbaar is	dit willen we niet	Bloqzone			
4. Klant	4.1 klantenpanel inrichten om dit te testen	maken gebruik van bestaand klantenpanel	xxxxx			
	4.2 klantenpanel instrueren om veilig bellen te testen		?			
5. Portal agent	5.1 aangeven welke 4 agents meedoen in de pilot	idee om xxxxx ook als testagent op te nemen	xxxxx	3-10-2019	11-10-2019	
	5.2 aangeven vanaf welke 2 pc's er getest gaat worden		xxxxx	3-10-2019	8-10-2019	
	5.3 onderzoeken of softphone geïnstalleerd kan worden	hoe zit dit met citrix	accountteam IRVN	3-10-2019	11-10-2019	
	5.4 bepalen attributen tbv portal van de agent	wat heeft de agent nodig	xxxxx & xxxxx			
	5.5 portal aan agents beschikbaar stellen		xxxxx			
	5.6 link in portal agent verwijzen naar url KCS Exxellence persoonlijke pagina		xxxxx			
	5.7 doorverbinden naar de backoffice organiseren		xxxxx & Bloqzone			
	5.8 opstellen instructie en opnemen in kennisbank		xxxxx & xxxxx			
	5.9 wachtrij in de portal opnemen		xxxxx			
6. KCS	6.1 aanleveren url KCS Exxellence aan bloqzone		xxxxx	3-10-2019	7-10-2019	GEREED
	6.2 aanwijzen veld in Exxellence dat gebruikt wordt om de registratie van de afhandeling via "veilig bellen" vast te leggen		xxxxx	7-10-2019		Loopt
7. Softphone	7.1 aanleveren documentatie softphone		Bloqzone			
	7.2 installatie software softphone op twee pc's		ICT-beheer			
	7.3 testen softphone software		xxxxx & ICT-beheer			
	7.4 testen koptelefoon/headset op de pc/softphone software		agent			
8. Technische test	8.1 beschrijven eisen voor GO/NO technisch		xxxxx	3-10-2019	21-10-2019	
	8.2 testen acceptatieomgeving intern			21-10-2019	25-10-2019	
	8.3 oplossen knelpunten			21-10-2019	28-10-2019	
9. Functionele test	9.1 beschrijven eisen voor GO/NO klant		xxxxx	3-10-2019	29-10-2019	
	9.2 beschrijven eisen voor GO/NO agent		xxxxx & xxxxx	3-10-2019	29-10-2019	
	9.3 testen acceptatieomgeving klantenpanel			29-10-2019	25-11-2019	
	9.4 testen acceptatieomgeving agents					
	9.5 contractafspraken maken					
	9.6 nav test aanvullen instructie agents en aanvullen in de kennisbank		xxxxx & xxxxx			
	9.7 kostenindicatie productieperiode					
Mijlpaal	GO/NO GO					
Productieomgeving	Actie	opmerkingen	wie	Datum gepland	Datum gereed	Datum gereed
	overzetten productieomgeving			25-11-2019	29-11-2019	
	communicatieprogramma uitrollen			25-11-2019	6-12-2019	
	in productie op de 2 werkplekken			2-12-2019	6-12-2019	
	productieperiode			2-12-2019	2-3-2019	