

| | probleem | userstory | oplossing |
|----|---|--|---|
| 1 | Inloggen in KCC omgeving lukt niet | | Toestaan pop-up chrome bij eerste keer gebruik, opnemen in instructie |
| 2 | Geen geluid via headset | | Audioinstellingen binnen Citrix zijn geen weerspiegeling van werkelijkheid, instellingen moeten buiten Citrix al goed staan. Opnemen in instructie. |
| 3 | Klant doorverbinden via numberpad werkt niet | Als KCC-medewerker, wil ik klanten kunnen doorverbinden naar een willekeurig telefoonnummer zodat ik hen altijd in contact kan brengen met de juiste persoon. | |
| 4 | Geen wachtrij-informatie voor KCC'er | Als KCC-medewerker, wil ik live informatie over de wachtrij kunnen zien zodat ik een idee heb van de drukte op de lijn. | Autorisatie voor wachtrij-info toevoegen aan user type 'agent'. Dit is mij (Nick) nog niet gelukt. Daarna mogelijk inbouwen in KCC-omgeving? |
| 5 | Niet automatisch een nieuw gesprek na ophangen | Als KCC-medewerker, wil ik dat ik na mijn nawerktijd van 20 seconden automatisch een volgend gesprek binnen krijg en lekker door kan bellen. | Testen of dit wel echt het geval is. Leek bij andere medewerker wel te werken. Eventuele workaround is KCC-medewerker 'Clear call' te laten klikken na het gesprek. |
| 6 | Als KCC'er heb ik geen idee wat IRMA is en wat het voordeel is | Als KCC-medewerker, wil ik graag vooraf een goede uitleg/workshop over wat IRMA precies is en bijdraagt aan mijn telefonische dienstverlening zodat ik dit de klanten ook kan vertellen als er vragen zijn. | Workshop/instructie met uitleg regelen voor aanvang pilot. |
| 7 | De gesproken info bij niet beschikbare agents binnen openingstijden klopt niet. Deze geeft aan dat de gemeente gesloten is. | Als beller, wil ik juist geïnformeerd worden zodat ik kan beslissen of ik later nog eens ga bellen. | AWS Flow aanpassen, openingstijden en niet-beschikbare agenten zijn nu aan elkaar gekoppeld. Daarnaast queue informatie controleren. |
| 8 | Als klant doorverbonden wordt krijgt de ontvanger een Engelstalige waarschuwing dat het gesprek opgenomen kan worden. | als backoffice-medewerker, wil ik graag in het Nederlands geïnformeerd worden zodat ik zeker weet dat ik alles begrijp. | Onderzoeken mogelijkheid aanpassing in AWS |
| 9 | Als KCC'er moet ik zelf op 'resume' klikken nadat ik heb geprobeerd een backoffice-medewerker te bereiken en deze niet heeft opgenomen. Ik zit anders in een stil gesprek. | Als KCC-medewerker, wil ik graag dat gesprekken automatisch terugvallen wanneer ik niemand te pakken krijg en deze gesprekken kenbaar worden gemaakt middels bijvoorbeeld een pieptoon. Zo loopt de flow van mijn gesprek beter. | Onderzoeken mogelijkheid aanpassing in AWS |
| 10 | Bij doorverbinden in het 3-gesprek op 'end call' klikken werkt niet zoals verwacht. Dit verbreekt alle 3 de verbindingen. KCC'er moet 'leave' kiezen om de andere 2 verder te laten praten. | Als KCC-medewerker, wil ik duidelijke instructie over het doorverbinden van klanten naar de backoffice, zodat ik hier geen vergissing kan maken. | Instructie maken |
| 11 | Er is geen check meer op beschikbare medewerkers als klanten eenmaal in de Queue zitten. | Als beller, wil ik juist geïnformeerd worden zodat ik kan beslissen of ik later nog eens ga bellen. | Onderzoeken mogelijkheid aanpassing in AWS |
| 12 | Als KCC'er vind ik een laptop te klein om op te werken | Als KCC'er, wil ik graag mijn dubbele schermen blijven gebruiken zodat ik al mijn applicaties gelijktijdig kan raadplegen. | Onderzoeken mogelijkheid gebruik vaste PC, of voorzien port-replicator. |