

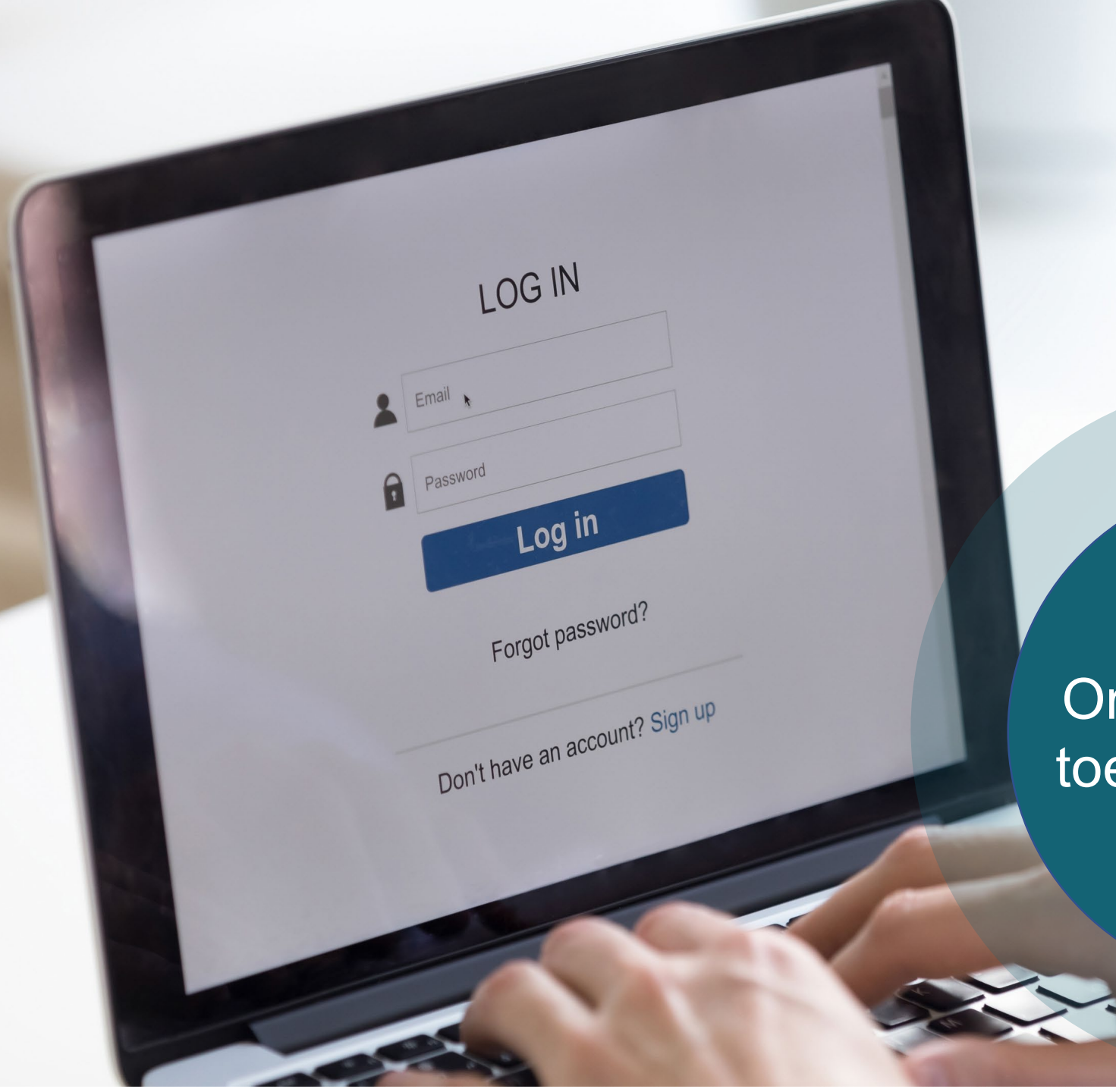


Contactopsporing

Module 7 :

Organisatie van toegangsbeheer





Organisatie van
toegangsbeheer

1

Profiel van de verschillende agenten (1/7)



Contactcenteragent – eerste lijn:

> Rol:

- contact opnemen met personen die positief zijn of die contact hebben gehad met een persoon die positief is.

> Moet toegang hebben tot:

- de e-learningmodules;
- het oproepplatform;
- tot de scripts en de formulieren die naar Siensano teruggestuurd moeten worden.



1

Profiel van de verschillende agenten (2/7)



Contactcenteragent – tweede lijn:

> Rol:

- contact opnemen met personen die positief zijn of die contact hebben gehad met een persoon die positief is;
- oproepen behandelen die de eerstelijnsagenten niet hebben kunnen beantwoorden.

> Moet toegang hebben tot:

- de e-learningmodules;
- het oproepplatform;
- tot de scripts en de formulieren die naar Siensano teruggestuurd moeten worden.



1

Profiel van de verschillende agenten (3/7)



Contactcenteragent – derde lijn:

> Rol:

- contact opnemen met personen die positief zijn of die contact hebben gehad met een persoon die positief is;
- oproepen behandelen die de eerste- en tweedelijnsagenten niet hebben kunnen beantwoorden.

> Moet toegang hebben tot:

- de e-learningmodules;
- het oproepplatform;
- tot de scripts en de formulieren die naar Siensano teruggestuurd moeten worden.



1

Profiel van de verschillende agenten (4/7)



Contactcentersupervisor:

> Rol:

- een team van ongeveer 20 agenten aansturen.
- verantwoordelijk voor de verschillende opleidingen en beantwoorden van de vragen van zijn agenten.
- opmaken van activiteitenrapporten voor zijn team.

> Deze agenten moeten toegang hebben tot:

- de e-learningmodules;
- het oproepplatform;
- tot de scripts en de formulieren die naar Siensano teruggestuurd moeten worden;
- het toegangsbeheer.



1

Profiel van de verschillende agenten (5/7)



Agent op het terrein:

> Rol:

- het terrein opgaan om hetzelfde werk te doen;
- op bezoek gaan bij personen die hun telefoon niet beantwoorden.

> Deze agenten komen terecht in ziekenhuizen, rusthuizen, gemeenschappen ... overal waar personen niet telefonisch bereikbaar zijn.

> Deze personen hebben niet per se toegang tot het contactcenter.

> Moet toegang hebben tot:

- de e-learningmodules;
- tot de scripts en de formulieren die naar Siensano teruggestuurd moeten worden;



1

Profiel van de verschillende agenten (6/7)



Supervisor van agenten op het terrein:

> Rol:

- een team van ongeveer 20 agenten aansturen.
- verantwoordelijk voor de verschillende opleidingen en beantwoorden van de vragen van zijn agenten.
- opmaken van activiteitenrapporten voor zijn team.

> Moet toegang hebben tot:

- de e-learningmodules;
- tot de scripts en de formulieren die naar Siensano teruggestuurd moeten worden;
- het toegangsbeheer.



1

Profiel van de verschillende agenten (7/7)



Agent – tester:

> Rol:

- alle aanpassingen aan het systeem testen (zowel i.v.m. de verstrekte informatie, de aanpassing van de scripts als een technische aanpassing).
- > Testagenten zijn speciale contactcenteragenten. Ze hebben geen ander profiel nodig, alleen een zeer goede kennis van het gebruikte systeem. Dit kan bijvoorbeeld een derdelijnsagent zijn.
- > Er zijn er minstens 2 per regio nodig.
- > Tijdens hun tests rapporteren deze agenten rechtstreeks aan de regio, zonder dat ze per se via hun supervisor gaan.

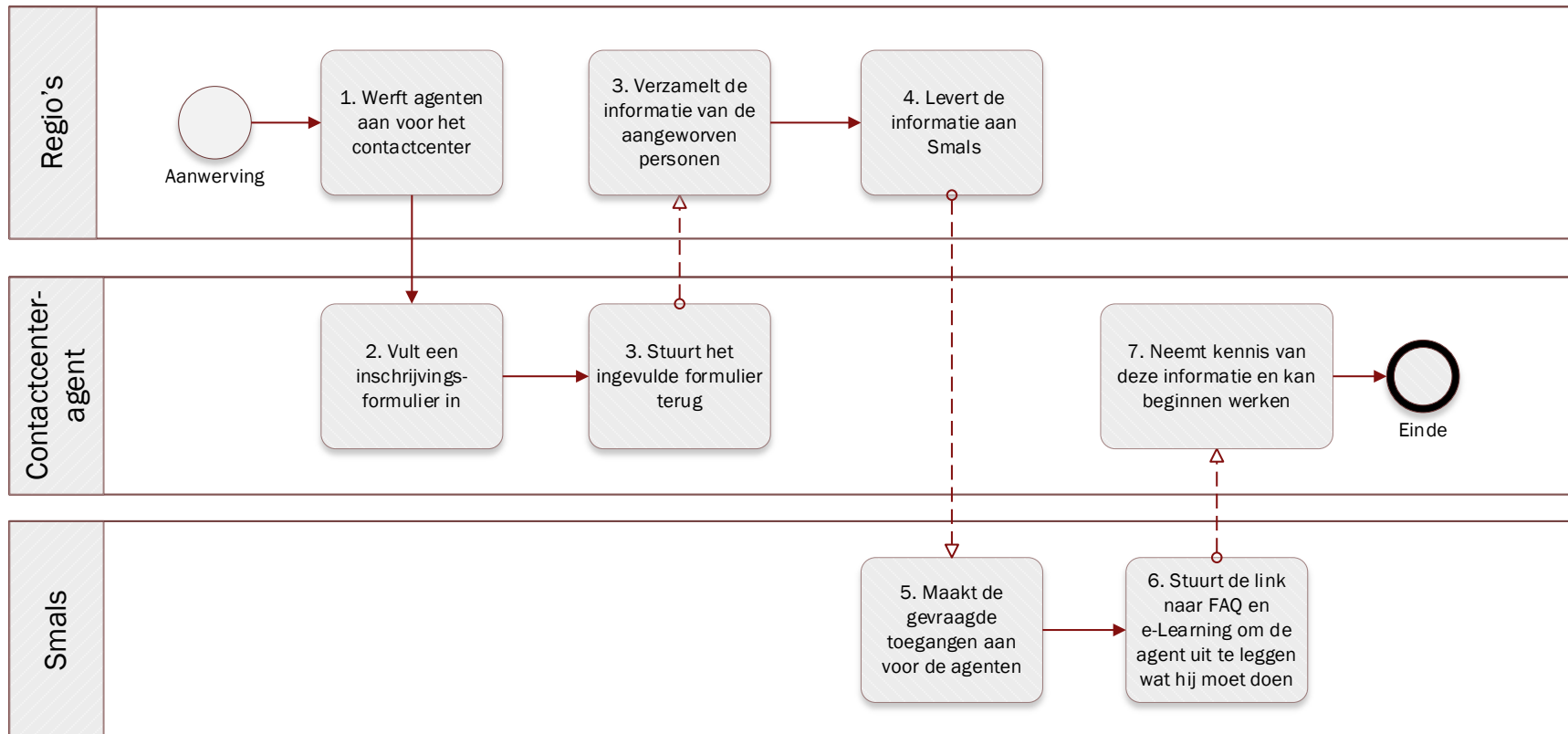


2

Eerste stap om toegang te verlenen: verschillende engagements



Schema



2

Eerste stap om toegang te verlenen: verschillende engagements (1/5)



Toelichting van het schema

- De verschillende regio's gaan contactcenteragenten en agenten op het terrein aanwerven volgens hun regels.
- De volgende verschillende profielen moeten voorzien worden:
 - Contactcenteragenten;
 - Tweedelijnsagenten;
 - Derdelijnsagenten;
 - Contactcentersupervisors;
 - Testers;
 - Agenten op het terrein;
 - Supervisors van de agenten op het terrein.



2

Eerste stap om toegang te verlenen: verschillende engagementsen (2/5)



Toelichting van het schema

- De agenten vullen een vooraf vastgelegd en goed gedocumenteerd formulier in om de gegevens te verzamelen die nodig zijn voor hun toegang.
- Dit formulier moet minstens de hieronder vermelde gegevens bevatten, maar de regio's kunnen met het oog op de aanwerving aanvullende informatie vragen:
 - Naam, voornaam van de agent;
 - Adres;
 - E-mailadres als dit professioneel gebruikt wordt;
 - Gsm-nummer;
 - Telefoonnummer;
 - INSZ (Identificatienummer van de sociale zekerheid) van de agent. Dit nummer bevindt zich op de achterkant van de identiteitskaart;
 - Aantal vloeiend gesproken talen (Frans, Nederlands, Duits, Engels, Spaans, Italiaans, Turks, Arabisch, Portugees, Pools).



2

Eerste stap om toegang te verlenen: verschillende engagementen (3/5)



Toelichting van het schema

> Verschillende capaciteiten

- (Para)medische kennis;
- Kennis van volksgezondheid;
- Motivatie om interviews af te nemen;
- Vrijwilliger in een contactcenter zoals Teleonthaal, Zelfmoordlijn, Awel ... ;
- Culturele gevoeligheden;
- Vermogen om met een jong publiek te communiceren;
- Vermogen om met 65-plussers te communiceren;
- Geslacht.



2

Eerste stap om toegang te verlenen: verschillende engagements (4/5)



Toelichting van het schema

- › De agent stuurt het ingevulde formulier terug. Dit kan via e-mail, sms ... Het zijn de regio's die beslissen, zodra de informatie volledig en correct aankomt in de betreffende regio.
- › De regio verzamelt de informatie van de agenten in een bestand (zie bijlage hieronder) en vult deze aan. Smals wil per regio maximaal één bestand per dag ontvangen.
- › De contactpersonen bij de regio's zijn:
 - Wallonië (AVIQ): Marius Hanon Marius.HANON@aviq.be
 - Brussel (Cocom): Johan Reggers johanreggers@improof.be
 - Vlaanderen (VAZG): Wouter De Jonghe wouter.dejonghe@vlaanderen.be
 - Duitstalige Gemeenschap: Guillaume Westenbohm Guillaume.Westenbohm@dgov.be



2

Eerste stap om toegang te verlenen: verschillende engagementen (5/5)



Toelichting van het schema

- › Smals creëert de verschillende toegangen voor de agent (afhankelijk van het aangeduide type agent).
- › Smals stuurt elke agent informatie over zijn toegangen, een link naar de FAQ's en de e-learning, zodat de agent zich gemakkelijk kan aanmelden.
- › De agent neemt kennis van de ontvangen informatie (e-learning), meldt zich aan (eventueel met hulp van zijn supervisor) en het werk kan beginnen.

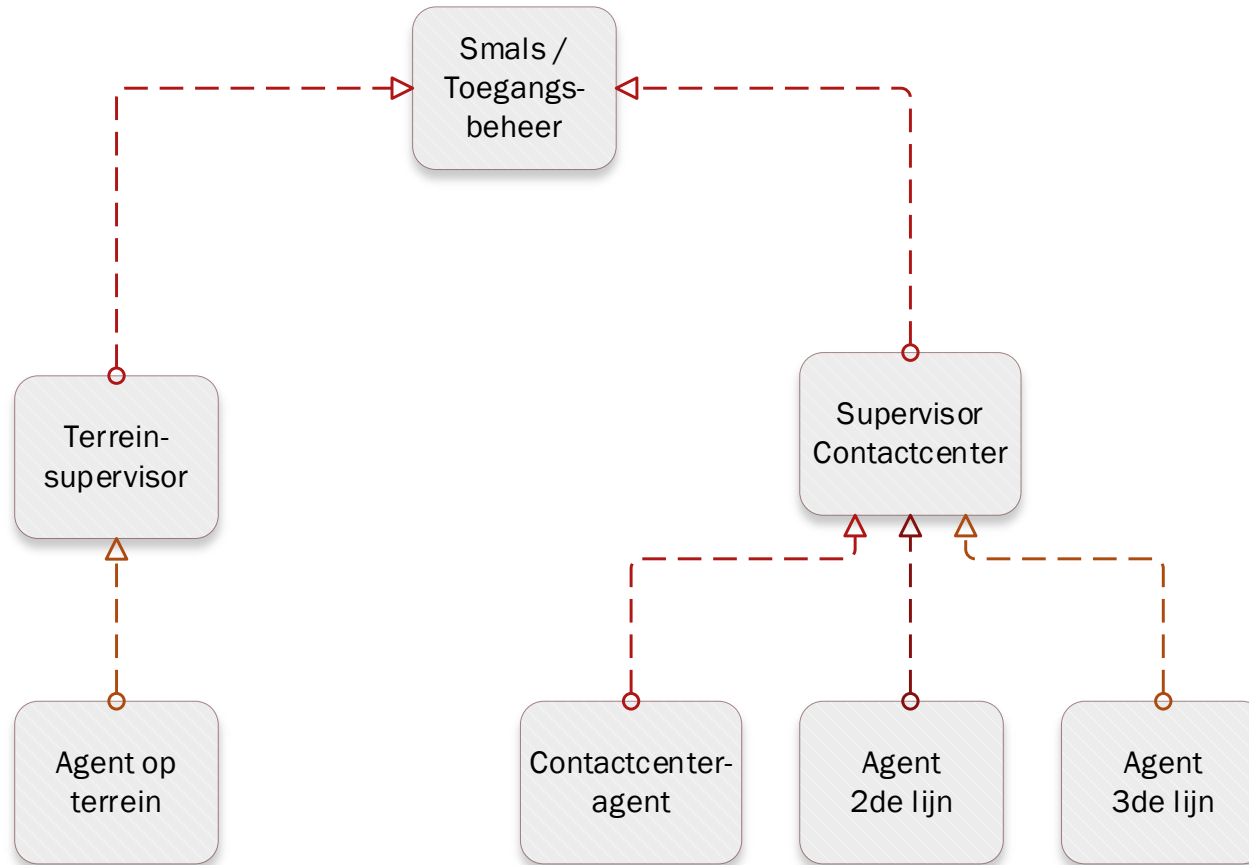


3

Tweede stap om toegang te verlenen: beperkt aantal engagementsen (1/2)



Schema



3

Tweede stap om toegang te verlenen: beperkt aantal engagements (2/2)



- › Na de eerste golf aanvragen kan de supervisor zich rechtstreeks wenden tot het toegangsbeheer van Smals voor het verlenen van toegang aan zijn agenten.
- › Hiervoor zal hij een specifieke toegang krijgen waardoor hij de toegangen kan beheren (nieuwe toegangen aanmaken, verwijderen van oude toegangen ...).



4 Bijlage

> Input agenten regio's



Microsoft Excel
Worksheet

